

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kontribusi Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	17
1. Pengertian Pemasaran	17
1.1 Manajemen Pemasaran	18
1.2 Konsep Pemasaran	19
2. JASA	19
2.1 Bauran Pemasara Jasa	21
3. Kualitas Pelayanan	24
3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	24
3.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	26
3.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	27
4. Harga	31
4.1 Pengertian Harga	31
4.2 Tujuan Penetapan Harga	33
4.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga	34

5. Lokasi	42
5.1 Pengertian Lokasi.....	42
5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi lokasi	43
5.3 Dimensi dan Indikator Lokasi.....	45
6. Loyalitas Konsumen	46
6.1 Pengertian Loyaltas Konsumen	46
6.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	48
6.3 Tahap- tahap Loyalitas Konsumen	49
6.4 Kajian Loyalitas Konsumen.....	49
6.5 Indikator Loyalitas Konsumen.....	51
B. Penelitian Terdahulu	54
C. Rerangka Pemikiran.....	57
D. Pengembangan Hipotesis	59

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	59
B. Desain Penelitian.....	60
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	60
1. Definisi Variabel.....	60
2. Operasionalisasi Variabel	65
D. Pengukuran Variabel.....	65
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	65
1. Populasi Penelitian.....	66
2. Sampel Penelitian	67
F. Teknik Pengumpulan Data.....	68
G. Metode Analisis Data.....	68
1. SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>)	69
a. Tahap-Tahap Dalam SEM	75
2. Uji Validitas	76
3. Uji Realibilitas	78
4. Pengujian Hipotesis	79

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	79
B. Karakteristik Responden.....	79
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	80
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	81
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
C. Analisis Deskriptif Variabel.....	83
1. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	85
2. Analisis Deskriptif Harga	86
3. Analisis Deskriptif Lokasi	88
4. Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen	89

D. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	89
1. Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	90
a. Uji Validitas	90
b. Uji Reliabilitas	93
2. Uji Validitas dan Reabilitas Harga.....	94
c. Uji Validitas	94
d. Uji Reliabilitas	96
3. Uji Validitas dan Reabilitas Lokasi	97
a. Uji Validitas	97
b. Uji Reliabilitas	99
4. Uji Validitas dan Loyalitas Konsumen	99
a. Uji Validitas	99
b. Uji Reliabilitas	101
E. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	101
F. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	106
G. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	108
H. Analisis Hasil Penelitian	110
1. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen	110
2. Analisis Variabel Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	111
3. Analisis Variabel Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	112
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	116
B. Saran.....	118
 DAFTAR PUSTAKA	113
DAFTAR LAMPIRAN	114