

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
.....
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka.....	10
1. Loyalitas Pelanggan	10
2. Dimensi Loyalitas.....	11
3. Persepsi Harga	13
4. Dimensi Harga.....	16
5. Kualitas Pelayanan	17
6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
7. Suasana Klinik.....	20
8. Tujuan Suasana Klinik	22
9. Dimensi Suasana	23
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hubungan Antar Variabel	27
D. Rerangka Pemikiran.....	28
E. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian	30

C. Definisi dan Operasional Variabel.....	31
1. Definisi Variabel	31
2. Definisi Operasional Variabel Persepsi Harga.....	32
3. Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	32
4. Definisi Operasional Variabel Suasana Klinik	32
5. Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan	33
.....	
D. Pengukuran Variabel	35
E. Populasi dan Sample	35
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Instrumen Penelitian	38
H. Metode Penelitian	39
1. Statistik Deskriptif	39
2. Uji Kualitas Data.....	40
a. Uji Validitas Data.....	40
b. Uji Reabilitas Data.....	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	41
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Multikolinearitas	42
c. Uji Heteroskedastisitas	43
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	44
5. Uji Hipotesis	44
a. Uji R.....	45
b. Uji f	46
c. Uji t.....	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	48
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	50
1. Karakteristik Responden	50
2. Uji statistik Deskriptif	51
C. Hasil Uji Kualitas Data	60
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Reliabilitas	63

D. Hasil Uji Asumsi Klasik	64
1. Hasil Uji Normalitas	64
2. Hasil Uji Multikoleneartitas	65
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
D. Hasil Uji Analisis Data	68
1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	68
F. Hasil Uji Hipotesis	69
1. Hasil Uji R.....	69
2. Hasil Uji F	70
3. Hasil Uji T	71
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	82

