

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LatarBelakang.....	1
1.2. RumusanMasalah.....	4

1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Loyalitas Konsumen	9
2.2.2. Kepuasan Konsumen	10
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4. Harga.....	14
2.2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	15
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga , dan Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen	16
2.3. Kerangka Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Lokasi Penelitian	19
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	19
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4. Instrumen Pengumpulan Data	23
3.5. Populasi dan Sampel.....	25
3.6. Uji Instrumen	26

3.7. Metode Analisis Data	27
3.7.1. Analisis Deskriptif	27
3.7.2. Analisis Kuantitatif	28
BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Profil Pamela 3 Yogyakarta.....	38
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.3. Analisis Kualitatif.....	42
4.3.1. Karakteristik Responden.....	42
4.3.2. Analisis Penilaian Responden terhadap Variabel Penelitian	46
4.4. Analisis Kuantitatif.....	54
4.5. Analisis Regresi Berganda 1.....	54
4.6. Analisis Regresi Berganda 2.....	68
4.7. Strategi dan Implikasi.....	83
BAB V KESIMPULAN.....	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.4. Usia Responden	42
Tabel 4.5. Pendidikan terakhir	43
Tabel 4.6. Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.7. Pendapatan Responden	44
Tabel 4.8. Informasi	45
Tabel 4.9. Frekuensi Belanja.....	46
Tabel 4.10. Dimensi Tangibles	47
Tabel 4.11. Dimensi Reliability	48
Tabel 4.12. Dimensi Responsiveness.....	49
Tabel 4.13. Dimensi Assurance	50
Tabel 4.14. Dimensi Emphaty.....	51
Tabel 4.15. Variabel Harga	52
Tabel 4.16. Variabel Kepuasan	53
Tabel 4.17. Variabel Loyalitas	53
Tabel 4.18. Hasil Regresi Berganda 1	55
Tabel 4.19. Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.20. Asumsi Klasik Multikolinieritas Model 1.....	66
Tabel 4.21. Hasil Uji Linieritas Model Regresi	68
Tabel 4.22. Hasil Regresi Berganda 2.....	69

Tabel 4.23. Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4.24. Asumsi Klasik Multikolinieritas Model 2.....	81
Tabel 4.25. Hasil Uji Linieritas Model Regresi	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KerangkaPenelitian	18
Gambar 4.1 HasilUjiHeteroskedesitas Model Regresi 1	67
Gambar 4.2 HasilUjiHeteroskedesitas Model Regresi 2	82

