**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI............................................................. i**

**KATA PENGANTAR.................................................................................... ii**

**PERNYATAAN.............................................................................................. v**

**ABSTRACK.................................................................................................... vi ABSTRACK.................................................................................................... vii**

**DAFTAR ISI................................................................................................... viii**

**DAFTAR TABEL........................................................................................... xii**

**BAB I Pendahuluan**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Perumusan Masalah 5
  3. Tujuan Penelitian 6
  4. Manfaat Penelitian 6

**BAB II KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS**

* 1. Tujuan Teoritis…………………………………… 7

2.1.1 Loyalitas Pelanggan……………………………………. 7

2.1.2 Kelompok Pelanggan Yang Loyal…………………….. 9

2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan………………………... 10

* 1. Kualitas Layanan 11
  2. Konsep Harga 14
  3. Kepuasan 18

2.4.1 Pengertian Kepuasan 18

2.4.2 Pengukuran Kepuasan 19

* 1. Telaah Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis 21
     1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan . 21
     2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. 22

2.5.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.. 23

2.6 Kerangka Konseptual 24

**BAB III Metodologi Penelitian**

* 1. Objek Penelitian 25
  2. Populasi dan Sampel 25

3.2.1 Populasi 25

3.2.2 Sampel 25

* 1. Metode Pengambilan Sampel 25
  2. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 26

3.4.1 Jenis Data Yang Digunakan 26

3.4.1.1 Data Primer 26

3.4.1.2 Data Sekunder 26

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 26

* 1. Definisi Operasional Variabel 27
  2. Skala Pengukuran 28
  3. Metode Analisis Data 29

3.7.1 Uji Instrumen 29

3.7.2 Analisis Deskriptif 30

3.7.3 Uji Asumsi Klasik 32

3.7.4 Uji Regresi Berganda 33

* 1. Pengujian Hipotesis 34

3.8.1 Uji Koefisien Determinasi ()……………………… 34

3.8.2 Uji T-test Statistik 34

**BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

4.1 Deskriptif Umum Responden 36

4.1.1 Profil responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36

4.1.2 Profil responden Berdasarkan Umur 37

4.1.3 Profil responden Berdasarkan Pekerjaan 38

4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir….. 38

4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .. 39

4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Domisili di Kota Padang 40

4.2 Uji Inferensial 40

4.2.1 Uji Validitas 40

4.2.1.1 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan 40

4.2.1.2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan 41

4.2.1.3 Uji Validitas Variabel Harga 44

4.2.1.4 Uji Validitas Kepuasan Konsumen 44

4.3 Uji Realibitas 46

4.4. Analisa Deskriptif 47

4.4.1 Rata-rata dan TCR Variabel Loyalitas Pelanggan 47

4.4.2 Rata-rata dan TCR Variaebl Kualitas Layanan 49

4.4.3 Rata-rata dan TCR Variabel Harga 50

4.4.4 Rata-rata dan TCR Variabel Kepuasan Konsumen 51

4.5 Uji Asumsi Klasik 52

4.5.1 Uji Normalitas 52

4.5.2 Uji Multikolonieritas 53

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 54

4.6 Analisis Regresi Linear Berganda 54

4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi 56

4.8 Uji Kelayakan Model (Uji F-Statistik) 56

4.9 Uji Hipotesis (Uji t-Statistik) 56

4.10 Pembahasan 58

4.10.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas

Pelanggan 58

4.10.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyaitas Pelanggan 58

4.10.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan 59

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 61

5.2 Keterbatasan Penelitian 61

5.3 Saran Penelitian 62

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**