

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN MOTO PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang .....	5
1.3    Identifikasi Masalah.....	17
1.4    Tujuan Penelitian .....	18
1.5    Kegunaan Penelitian .....	18
1.6    Waktu dan Periode Penelitian .....	19
1.7    Sistematika Penulisan .....	19
<b>BAB II</b> .....	21
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	21
2.1    Kajian Teori .....	21
2.1.1    Pemasaran .....	21
2.1.2    Pemasaran Jasa.....	22
2.1.3 <i>Consumer Behaviour</i> .....	23
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i> .....	25
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> .....	29
2.1.6    Persepsi .....	33

2.1.7	<i>Perceived Value</i> .....	33
2.1.8	<i>Perceived Quality</i> .....	36
2.1.9	Hubungan <i>Perceived Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	37
2.1.10	Hubungan <i>Perceived Value</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	38
2.1.11	Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	39
2.2	Penelitian Terdahulu .....	40
	TABEL 2.1.....	41
	TABEL 2.2.....	50
	TABEL 2.3.....	57
2.3	Kerangka Pemikiran.....	66
2.4	Hipotesis Penelitian .....	70
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	70
2.5.1	Variabel Penelitian.....	70
2.5.2	Lokasi Dan Objek Penelitian Penelitian .....	70
<b>BAB III.....</b>		<b>71</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>71</b>
3.1	Metode Penelitian .....	71
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	72
3.2.1	Operasional Variabel.....	72
3.3	Skala Pengukuran.....	78
3.4	Tahapan Penelitian.....	78
3.5	Populasi dan Sampel .....	79
3.5.1	Populasi.....	80
3.5.2	Sampel.....	80
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	83
3.7	Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas .....	84
3.7.1	Uji Validitas .....	84
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	87
3.8	Teknik Analisis Data.....	90
3.8.1	Deskriptif Statistik .....	90
3.8.2	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	92

3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	93
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	96
3.8.5	Uji Hipotesis .....	96
3.8.6	Koefisien Determinasi.....	98
<b>BAB IV</b>	.....	<b>100</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>100</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	100
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	100
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	101
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	102
4.2	Hasil Penelitian .....	103
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	103
4.2.2	Methodes Succesive Interval (MSI) .....	121
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	122
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	129
4.2.5	Uji Hipotesis .....	130
4.2.6	Koefisien Determinasi.....	134
4.3	Pembahasan Hasil .....	135
<b>BAB V</b>	.....	<b>140</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>140</b>
5.1	Kesimpulan .....	140
5.2	Saran .....	142
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	143
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	144
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>145</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>150</b>