

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II : LANDASAN TEORITIS DAN HIPOTESIS</b> .....	8
2.1. Potongan Harga .....	8
2.1.1. Pengertian Harga .....	8
2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	9
2.1.3. Jenis-Jenis Potongan Harga.....	12
2.2. Kualitas Pelayanan (Jasa).....	17
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	17

2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	
Pelayanan (Jasa).....	20
2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan (Jasa) .....	23
2.3. Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3.2. Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan .....	26
2.3.3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	28
2.3.4. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	29
2.4. Penelitian Terdahulu.....	30
2.5. Kerangka Pemikiran .....	31
2.6. Hipotesis.....	32
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1. Bentuk Penelitian .....	34
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.3. Populasi dan Sampel .....	35
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6. Definisi Operasional Variabel .....	38
3.7. Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. ....	39
3.7.2. Uji Asumsi Klasik. ....	40
3.7.3. Regresi Linear Berganda.....	42
3.7.4. Uji Hipotesis.....	42

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
4.2. Struktur Organisasi .....	46
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
4.3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	50
4.3.2. Karakteristik Responden .....	54
4.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	55
4.3.4. Uji Hipotesis.....	59
4.4. Pembahasan .....	64
4.4.1. Pengaruh Potongan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	64
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
4.4.3. Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	65
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	68

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
3.1	Jadwal Penelitian.....	35
3.2	Skala <i>Likert</i> .....	37
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	38
4.1	Hasil Uji Validitas Potongan Harga .....	50
4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	51
4.3	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....	52
4.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	53
4.5	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
4.6	Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	54
4.7	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.8	Uji Normalitas Data .....	55
4.9	Hasil Uji Multikolinearitas .....	57
4.10	Hasil Uji Statistik t (Parsial) .....	60
4.11	Hasil Uji Simultan (Uji-F) .....	62
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	32
4.1	Stuktur Organisasi.....	48
4.2	Normal P-Plot.....	56
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59

