

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	2
A. Latar Belakang .....	2
B. Pertanyaan Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kebaruan Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Latar Belakang Teori.....	13
1. Deskripsi Konseptual .....	13
2. Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	26
1. Kerangka Teoritik.....	26

2. Perumusan Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Waktu dan Penelitian .....	30
1. Waktu penelitian.....	30
2. Tempat Penelitian.....	30
B. Pendekatan Penelitian .....	30
1. Metode Penelitian.....	30
2. Konstelasi Pengaruh antar Variabel .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Harga .....	33
2. Kualitas Produk .....	36
3. Kualitas Layanan .....	39
4. Loyalitas Pengguna .....	42
E. Teknik Analisis Data.....	45
1. Uji Persyaratan Analisis .....	45
2. Persamaan Regresi Berganda .....	46
3. Uji Hipotesis.....	46
4. Analisis Korelasi Ganda.....	47
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Deskripsi Data.....	48
1. Profil Responden .....	48

2. Profil Data .....	52
B. Analisis Data .....	69
1. Uji Persyaratan Analisis .....	69
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	74
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	75
4. Analisis Korelasi Berganda .....	77
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	78
C. Pembahasan .....	80
1. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pengguna .....	80
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna .....	81
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna .....	81
4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna .....	81
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Implikasi .....	84
C. Keterbatasan Penelitian .....	86
D. Saran .....	86
E. Rekomendasi Penelitian .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>165</b>