

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIK	9
2.1 Deskripsi Konseptual	9
2.1.1 Loyalitas Konsumen	9
2.1.2 Harga	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Kepuasan Konsumen	26
2.2 Hasil Penelitian Relevan	35
2.3 Kerangka Pemikiran	43
2.4 Model Penelitian	44
2.5 Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian	45
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.3.1 Populasi	46

3.3.2 Sampel	46
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	48
3.5 Skala Pengukuran.....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7 Teknik Analisis Data	53
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	53
3.7.2 Uji Validitas	54
3.7.3 Uji Realibilitas.....	56
3.7.4 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskriptif Unit Analisis.....	62
4.2 Analisis Deskriptif	64
4.3 Teknik Analisis Data.....	68
4.3.1 Uji Instrumen	68
4.4 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	74
4.5 <i>Full Model SEM</i>	82
4.6 <i>Fit Model SEM</i>	83
4.7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	86
4.8 Uji Hipotesis	87
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Implikasi.....	93
5.3 Saran.....	94
5.3.1 Saran untuk peneliti selanjutnya	94
5.3.2 Saran untuk OVO	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101
RIWAYAT HIDUP	189