

## DAFTAR ISI

|  | Halaman    |
|--|------------|
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>I. PENDAHULUAN</b>  |            |
| A. Latar belakang masalah.....   | 1          |
| B. Identifikasi masalah.....   | 8          |
| C. Pembatasan masalah.....   | 8          |
| D. Rumusan masalah.....  | 9          |
| E. Tujuan Penelitian.....  | 10         |
| F. Kegunaan Penelitian.....  | 12         |
| G. Ruang Lingkup Penelitian.....   | 13         |
| <b>II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS</b>  |            |
| A. Tinjauan Pustaka.....   | 14         |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....   | 14         |
| 2. Pengertian Persepsi.....  | 18         |
| 3. Pengertian Harga.....   | 19         |
| 4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....  | 21         |
| 5. Pengertian Loyalitas Konsumen.....  | 23         |
| B. Pengaruh persepsi konsumen tentang harga jual produk dan kualitas pelayanan melalui loyalitas konsumen terhadap kepuasan konsumen.... | 24         |
| C. Hasil Penelitian yang Relevan.....  | 26         |
| D. Kerangka Pikir.....   | 27         |
| E. Hipotesis.....  | 29         |
| <b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b>  |            |
| A. Metode Penelitian.....  | 31         |
| B. Poulasi.....  | 32         |
| C. Sampel.....   | 33         |
| D. Variabel Penelitian.....  | 34         |

|  |    |
|--|----|
| E. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel..... | 35 |
| 1. Definisi Konseptual Variabel.....                 | 36 |
| 2. Definisi Operasional Variabel.....                | 37 |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                      | 39 |
| G. Uji Persyaratan Instrumen.....                    | 40 |
| 1. Uji validitas.....                                | 40 |
| 2. Uji Reliabilitas.....                             | 44 |
| H. Uji Persyaratan Analisis Data.....                | 46 |
| 1. Uji Normalitas.....                               | 46 |
| 2. Uji Homogenitas.....                              | 48 |
| 3. Uji Kelinearan Regresi.....                       | 48 |
| 4. Uji Multikolinearitas.....                        | 50 |
| 5. Uji Auto Korelasi.....                            | 51 |
| 6. Uji Heteroskedastitas.....                        | 53 |
| I. Pengujian Hipotesis.....                          | 55 |

#### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |     |
|---|-----|
| A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....                                   | 61  |
| 1. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung..... | 61  |
| 2. Lokasi Perusahaan.....   | 62  |
| 3. Tata Kerja.....  | 62  |
| 4. Struktur Organisasi.....   | 67  |
| 5. Visi dan Misi Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung.....              | 68  |
| B. Gambaran Umum Responden.....   | 69  |
| C. Deskripsi Data.....  | 70  |
| D. Uji Persyaratan Statistik Parametrik.....                              | 80  |
| 1. Uji Normalitas Data.....   | 80  |
| 2. Uji homogenitas sampel.....  | 82  |
| E. Uji Asumsi Klasik.....   | 83  |
| 1. Uji Linearitas Garis regresi.....                                      | 83  |
| 2. Uji multikolinearitas.....   | 82  |
| 3. Uji Autokorelasi.....  | 87  |
| 4. Uji Heterokedastisitas.....  | 88  |
| F. Analisis Data.....   | 90  |
| 1. Persamaan Struktural.....  | 91  |
| 2. pengaruh variabel Eksogen terhadap variabel Endogen secara.....        | 92  |
| G. Pengujian Hipotesis/Menguji Kebermaknaan Koefisien Jalur.....          | 99  |
| H. Kesimpulan Analisis Statistik.....                                     | 109 |

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan..... | 115 |
| B. Saran.....      | 116 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**