

DAFTAR ISI

Halaman

I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah	8
1.3	Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.4	Kerangka Pemikiran	9
1.5	Hipotesis	12

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Konsep-Konsep Dasar	13
	2.1.1 Loyalitas	13
	2.1.2 Persepsi Kualitas	16
	2.1.3 Harga	19
	2.1.4 Reputasi Perusahaan	21
	2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22
2.2	Hubungan antara Harga Reputasi Perusahaan terhadap Persepsi Kualitas	24
2.3	Hubungan antara Persepsi Kualitas dengan Loyalitas	25
2.4	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas	26

III. METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Jenis dan Sumber Data	29
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Teknik Analisis	32

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	34
4.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Harga	35
4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Reputasi Perusahaan	36
4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	37

	Halaman
4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Persepsi Kualitas	38
4.6 Hasil Regresi	39
4.7 Uji Hipotesis	40
4.8 Implikasi Manajerial	43

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN