

DAFTAR ISI

Halaman

COVER.....	
HALAMAN SAMPUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN MELAKSANAKAN PENELITIAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 Defenisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Teori Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Ketermpilan Dasar Dalam Strategi Pelayanan.....	13
2.1.6 Karakteristik Utama Pelayanan Menurut Warella.....	14
2.1.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan..	14
2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2 Penetapan Harga.....	17
2.2.1 Pengertian Penetapan Harga.....	17
2.2.2 Peranan Harga.....	19
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	20
2.2.4 Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.2.5 Strategi Penetapan Harga.....	23

	2.2.6	Proses dan Metode Penetapan Harga.....	25
	2.2.7	Indikator Harga.....	27
2.3		Loyalitas Konsumen.....	28
	2.3.1	Pengertian Loyalitas Konsumen.....	28
	2.3.2	Manfaat Loyalitas Konsumen.....	28
	2.3.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen.....	30
	2.3.4	Dimensi Loyalitas Konsumen.....	31
	2.3.5	Indikator Loyalitas Konsumen.....	31
2.4		Kerangka Berpikir.....	32
2.5		Hipotesis.....	32
BAB III		METODE PENELITIAN.....	34
	3.1	Jenis Penelitian.....	34
	3.2	Variabel Penelitian.....	34
	3.2.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	34
	3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	35
	3.3	Populasi dan Sampel.....	36
	3.3.1	Populasi.....	36
	3.3.2	Sampel.....	36
	3.4	Instrumen Penelitian.....	36
	3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
	3.6	Teknik Analisa Data.....	38
	3.6.1	Uji Validitas.....	39
	3.6.2	Uji Relibilitas.....	39
	3.6.3	Regresi Linear Sederhana.....	39
	3.6.4	Koefisien Korelasi.....	40
	3.6.5	Koefisien Determinant.....	40
	3.6.6	Uji Hipotesis (Uji T).....	41
	3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
	3.3.1	Lokasi Penelitian.....	41
	3.3.2	Jadwal Penelitian.....	41
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
	4.1	Deskripsi Data.....	42
	4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	42
	4.1.2	Karakteristik Responden.....	43
	4.2	Verifikasi Data.....	45
	4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
	4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
	4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
	4.2.4	Distribusi Data Variabel.....	47
	4.3	Hasil Penelitian.....	48

4.3.1	Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.3.2	Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel Penetapan Harga	49
4.3.3	Uji Validitas Butir Soal Pada Variabel Y (Loyalitas Konsumen).....	50
4.4	Uji Hipotesis.....	52
4.4.1	Uji t (Secara Parsial).....	52
4.4.2	Uji t (Secara Simultan).....	53
4.5	Analisis Regresi Liner Berganda.....	53
4.6	Koefisien Determinasi.....	53
4.7	Pembahasan Hasil Analisis.....	55
4.7.1	Hasil Uji Hipotesis.....	55
4.7.2	Interpretasi Analisis Regresi,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	56
4.7.3	Implikasi Hasil Terhadap Studio Elipotret Gunungsitoli.....	57
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.4 Data Statistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.5 Data Statistik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.6 Data Statistik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.7 Distribusi Data.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X1.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel X2.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Butir Soal Variabel Y.....	51
Tabel 4.11 Hasil Dari Uji Reliabilitas Y.....	51
Tabel 4.12 Uji Hipotesis Secara Parsial.....	52
Tabel 4.13 Uji Hipotesis Secara Simultan.....	53
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.15 Uji Korelasi dan Determinasi.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	70
Lampiran II Jadwal Peneltian.....	73
Lampiran III Pengolahan Angket Kualitas Pelayanan (X1)	74
Lampiran IV Pengolahan Angket Penetapan Harga (X2).....	75
Lampiran V Pengolahan Angket Loyalitas Konsumen (Y)	76
Lampiran VI Tabel r Product Moment.....	77
Lampiran VII Tabel Nilai Kritis dalam Distribusi t.....	78
Lampiran VIII Tabel Nilai Kritis dalam Distribusi F	79