DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
PERNYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN iv
MOTTO v
ABSTRAK vi
HALAMAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TRANSLITERASI xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Kegunaan Hasil Penelitian 9
BAB II KAJIAN PUSTAKA 11
A. Landasan Teori 11
1. Kualitas Pelanggan 11
2. Kualitas Pelayanan 17
3. Harga 21
4. Loyalitas Pelanggan 28
B. Penelitian Terdahulu 34
C. Kerangka Konseptual 39
D. Hipotesis 40

BAB III METODE PENELITIAN 41
A. Jenis Penelitian 41
B. Waktu dan Tempat Penelitian 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Populasi dan Sampel 41
D. Variabel Penelitian 43
E. Definisi Operasional 44
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 46
G. Jenis dan Sumber Data 50
H. Teknik Pengumpulan Data 51
I. Teknik Analisis Data 53
1. Uji Asumsi Klasik 53
2. Analisis Regresi Linier Berganda 55
3. Uji Hipotesis 56
BAB IV HASIL PENELITIAN 59
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian 59
1. Lokasi Penelitian 59
2. Sejarah Zoya Fashion Diponegoro Surabaya 59
3. Profil Zoya Fashion Diponegoro Surabaya 60
a. Kualitas Produk 60
b. Kualitas Pelayanan 61
c. Harga 62
4. Karakteristik Responden 63
B. Analisis Data 66
1. Uji Asumsi Klasik 66
2. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda 70
3. Uji Hipotesis 73
BAB V PEMBAHASAN 78
A. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Fashion Zoya Diponegoro Surabaya secara Simultan 78
B. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Fashion Zoya Diponegoro Surabaya secara Parsial 80
BAB VI PENUTUP 90
A. Kesimpulan 90
B. Saran 91
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id