

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelanggan	11
B. Pengertian Nilai Pelanggan	11
C. Loyalitas Pelanggan	16
D. Penelitian Terdahulu	21
E. Kerangka Teori.....	21
F. Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Jenis Data Penelitian	25
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Variabel dan Pengukurannya	26
F. Teknik dan Analisis Data	26

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden	30
B. Analisis Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas	31
C. Analisis Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan (Nilai Emosional, Nilai Harga, dan Nilai Kualitas Pelayanan) Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Tirta Musi Marianne Palembang.....	34
D. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan (Nilai Emosional, Nilai Harga, dan Nilai Kualitas Pelayanan) Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Regresi Linier Berganda	35
E. Pembahasan	41

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	44
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Market Share Semen Nasional 2011	2
Gambar 1.2 Market Share Semen Nasional 2012	2
Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Harga – harga Semen yang ada di Indonesia	5
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Toko PT. Tirta Musi Mariana Palembang	6
Tabel 4.1 Identitas Responden	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.4 Rekapitulasi Analisis Skor Rata – rata butir Pernyataan	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas Data.....	36
Tabel 4.6 Multikolinearitas	36
Tabel 4.7 Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.8 Hasil Uji T	38
Tabel 4.9 Hasil Uji F	40
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi.....	41
Tabel 5.1 Skor Rata-rata Variabel	44