

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
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. Deskripsi Teori.....	10
1. Stimulus Organism Response Theory	10
2. <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan)	12
3. Citra Perusahaan	17
4. <i>Price Fairness</i> (Kewajaran Harga).....	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berfikir	31
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan	34
B. Populasi dan Sampel	34
C. Tata Variabel Penelitian.....	35
D. Definisi Operasional	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
1. Sejarah Perusahaan dan Riwayat Pimpinan CV Mubarokfood Cipta Delicia Kudus	43
2. Visi, Misi dan Tujuan CV Mubarokfood Cipta Delicia.....	44

B. Gambaran Umum Responden	46
1. Jenis Kelamin Responden	46
2. Usia Responden	46
3. Pekerjaan Responden	47
C. Deskripsi Data Penelitian	47
D. Analisis Data	47
E. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	52
F. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
1. Uji Normalitas	53
2. Uji Multikolinearitas	54
3. Uji Heterokidastisitas	55
G. Uji Hipotesis	56
1. Regresi Linear Berganda	56
2. Uji t	57
3. Uji f	57
4. Koefisien Determinasi	58
H. Pembahasan dan Hasil Penelitian	58
1. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap <i>Customer Loyalty</i> CV Mubarakfood Cipta Delicia Kudus	58
2. Pengaruh <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> CV Mubarakfood Cipta Delicia Kudus	60
BAB V_KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	35
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden	47
Tabel 4. 5 Variabel Customer Loyalty (Y)	48
Tabel 4. 6 Variabel Citra Perusahaan	49
Tabel 4. 7 Variabel Price Fairness.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Non Responden.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrument	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji t	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	58
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Teori SOR	10
Gambar 2. 2 Model Perilaku Konsumen Black box	11
Gambar 2. 3 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan	20
Gambar 2. 4 Kerangka Berfikir	31
Gambar 4. 1 Logo CV Mubarokfood Cipta Delicia kudus	44
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-Plot	53
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskidastisitas	55

