

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLUIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	iv
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRASLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Deskripsi Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Berpikir .....	33
D. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Jenis dan Pendekatan .....	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Identifikasi Variabel .....	38
D. Variabel Operasional .....	38
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	40
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Gambaran Objek Penelitian .....	47

2. Gambaran Subjek Penelitian.....	53
3. Teknik Analisis Data .....	55
B. Pembahasan.....	73
1. Pengaruh <i>Perceived Value</i> ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	73
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	74
3. Pengaruh <i>Perceived Value</i> ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan Kepuasan Pelanggan (M) sebagai Variabel Mediasi .....	76
4. Pengaruh <i>Service Quality</i> ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan Kepuasan Pelanggan (M) sebagai Variabel Mediasi .....	77
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran-saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Penjualan Koperasi Serba Usaha Padurenan Jaya Kudus .....	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1	Variabel Operasional .....	38
Tabel 3. 2	Skala Likert.....	41
Tabel 3. 3	Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi ..	42
Tabel 4. 1	Keanggotaan KSU Padurenan Jaya .....	49
Tabel 4. 2	Kepengurusan KSU Padurenan Jaya .....	49
Tabel 4. 3	Badan Pengawas KSU Padurenan Jaya .....	50
Tabel 4. 4	Karyawan administrasi, dan Koordinator unit usaha .....	50
Tabel 4. 5	Karyawan Unit Toko.....	51
Tabel 4. 6	Karyawan Unit Bordir.....	51
Tabel 4. 7	Karyawan Unit Simpan Pinjam (SP).....	52
Tabel 4. 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	54
Tabel 4. 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..	54
Tabel 4. 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ....	55
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	55
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	56
Tabel 4. 14	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	56
Tabel 4. 15	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	56
Tabel 4. 16	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	57
Tabel 4. 17	Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 4. 18	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 19	Hasil Uji Autokorelasi .....	60
Tabel 4. 20	Tabulasi Kuesioner Perceived Value.....	61
Tabel 4. 21	Tabulasi Kuesioner Service Quality .....	62
Tabel 4. 22	Tabulasi Kuesioner Loyalitas Pelanggan .....	63
Tabel 4. 23	Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4. 24	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	65
Tabel 4. 25	Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 26	Hasil Statistik Uji F.....	67
Tabel 4. 27	Hasil Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4. 28	Hasil Analisis Jalur .....	68

Tabel 4. 29 Hasil Analisis Jalur .....	69
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Jalur .....	70
Tabel 4. 31 Hasil Analisis Jalur .....	71
Tabel 4. 32 Hasil Analisis Jalur .....	71
Tabel 4. 33 Hasil Analisis Jalur .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Penentuan nilai yang diterima pelanggan.....	12
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas .....	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas .....	58
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59

