

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>       | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....</b>                 | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>           | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | <b>v</b>    |
| <b>MOTO.....</b>                                  | <b>vi</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                           | <b>vii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>     | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                        | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                    | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                   | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                          | 7           |
| C. Tujuan Penelitian.....                         | 8           |
| D. Sistematika Penulisan.....                     | 9           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                 | <b>10</b>   |
| A. Deskripsi Teori .....                          | 10          |
| 1. <i>Grand Theory of Planned Behavior</i> .....  | 10          |
| 2. Harga.....                                     | 11          |
| 3. Suasana Toko .....                             | 15          |
| 4. Kualitas Pelayanan .....                       | 20          |
| 5. Loyalitas Pelanggan.....                       | 24          |
| B. Penelitian Terdahulu.....                      | 29          |
| C. Kerangka Berpikir .....                        | 36          |
| D. Hipotesis.....                                 | 37          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>             | <b>41</b>   |
| A. Jenis dan Pendekatan .....                     | 41          |
| B. <i>Setting</i> Penelitian .....                | 41          |
| C. Populasi dan Sampel.....                       | 42          |
| D. Desain dan Definisi Operasional Variabel ..... | 43          |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen ..... | 46          |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                  | 47          |
| G. Sumber Data.....                               | 48          |
| H. Teknik Analisis Data .....                     | 49          |
| 1. Uji Prasyarat atau Asumsi Klasik .....         | 49          |
| I. Uji Hipotesis.....                             | 50          |
| 1. Analisis Regresi Linear Berganda .....         | 50          |
| 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....           | 50          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3. Uji Parsial (Uji t) .....                       | 51        |
| 4. Uji Simultan (Uji F).....                       | 51        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>53</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                          | 53        |
| 1. Gambaran Objek Penelitian .....                 | 53        |
| 2. Gambaran Umum Responden.....                    | 55        |
| 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....  | 58        |
| 4. Uji Asumsi Klasik .....                         | 59        |
| 5. Uji Hipotesis.....                              | 61        |
| B. Pembahasan.....                                 | 65        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                          | <b>72</b> |
| A. Kesimpulan .....                                | 72        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                   | 73        |
| C. Saran.....                                      | 73        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                              |           |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                           |           |



**DAFTAR TABEL**

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Tabel 2. 1  | Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu....          | 32 |
| Tabel 3. 1  | Definisi Operasional Variabel.....                               | 44 |
| Tabel 3. 2  | Skor Skala Likert .....  | 47 |
| Tabel 4. 1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                   | 56 |
| Tabel 4. 2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....               | 56 |
| Tabel 4. 3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Keikutsertaan<br>Member..... | 57 |
| Tabel 4. 4  | Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Belanja ..        | 57 |
| Tabel 4. 5  | Hasil Uji Validitas.....   | 58 |
| Tabel 4. 6  | Hasil Uji Reliabilitas .....                                     | 59 |
| Tabel 4. 7  | Hasil Uji Normalitas .....                                       | 59 |
| Tabel 4. 8  | Hasil Uji Multikolonieritas .....                                | 60 |
| Tabel 4. 9  | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                              | 61 |
| Tabel 4. 10 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....                      | 61 |
| Tabel 4. 11 | Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                            | 63 |
| Tabel 4. 12 | Hasil Uji Parsial .....  | 63 |
| Tabel 4. 13 | Hasil Uji Simultan.....  | 65 |

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 The Theory of Planned Behavior ..... 10  
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir ..... 37

