

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PESRSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Harga.....	12
3. Nilai Pelanggan	16
4. Loyalitas Pelanggan.....	17
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berfikir	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan	28
B. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel.....	28
C. Identifikasi Variabel.....	29
D. Variabel Operasional.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Uji Validitas Dan Reliabilitas	33
1. Uji Validitas.....	33
2. Uji Reliabilitas	35
G. Uji Asumsi Klasik.....	36

1. Uji Normalitas	36
2. Uji Heteroskedastisitas	37
3. Uji Multikolinearitas	37
4. Uji Autokorelasi	38
H. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Linear Berganda.....	39
2. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	39
3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	39
4. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Obyek Penelitian	41
a. Profil Bengkel Mobil X Lopo Kudus	41
b. Struktur Organisasi Bengkel Mobil X Lopo Kudus.....	41
c. Visi Dan Misi Bengkel Mobil X Lopo Kudus	41
2. Data Penelitian	42
a. Deskripsi Responden.....	42
b. Deskripsi Data Penelitian.....	43
3. Analisis Data	45
a. Uji Instrumen.....	45
b. Uji Asumsi Klasik.....	47
c. Hasil Analisis Data	51
B. Pembahasan	55
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	55
2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
BAB V PENUTUP.....	60
A. Simpulan	60
B. Keterbatasan Penelitian.....	60
C. Saran-saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3. 2 Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Non Responden	34
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan. 42	
Tabel 4. 4 Frekuensi Digital Marketing.....	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Responden.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Linear Berganda	51
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Variabel Harga	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis Variabel Nilai	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (F)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Jumlah Pelanggan Bengkel X-Lopo Kudus Periode Januari 2020 – Okt 2022.....	3
Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi.....	41
Gambar 4. 2	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	47
Gambar 4. 3	Hasil Uji Normalitas Dengan Normal P-Plot.....	48
Gambar 4. 4	Hasil Uji Normalitas.....	48
Gambar 4. 5	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49

