

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Teori Yang Digunakan	16
1. Manajemen Pemasaran	16
2. Pemasaran	17
3. Tujuan Pemasaran.....	19
4. Loyalitas Pelanggan.....	19
5. Kepuasan Pelanggan	23
6. <i>Peceived Value</i> (Persepsi Terhadap Nilai).....	27
C. Kerangka Konseptual	31
D. Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Sifat Penelitian.....	36
C. Lokasi Dan Periode Penelitian	37
1. Lokasi Penelitian	37
2. Periode Penelitian.....	37
D. Populasi Dan Sampel	37
1. Populasi.....	37
2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	37
3. Teknik <i>Sampling</i>	38
E. Sumber Data	39
1. Data Primer.....	39
2. Data Sekunder	39
F. Metode Pengumpulan Data	39
1. Kuesioner.....	40
2. Studi Pustaka.....	40
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
H. Metode Analisis Data	42
1. Uji Instrumen	42
2. Uji Asumsi Klasik.....	43
3. Pengujian Regresi Linier	45
4. Koefisien Determinan (R^2)	46
5. Pengujian Hipotesis	47

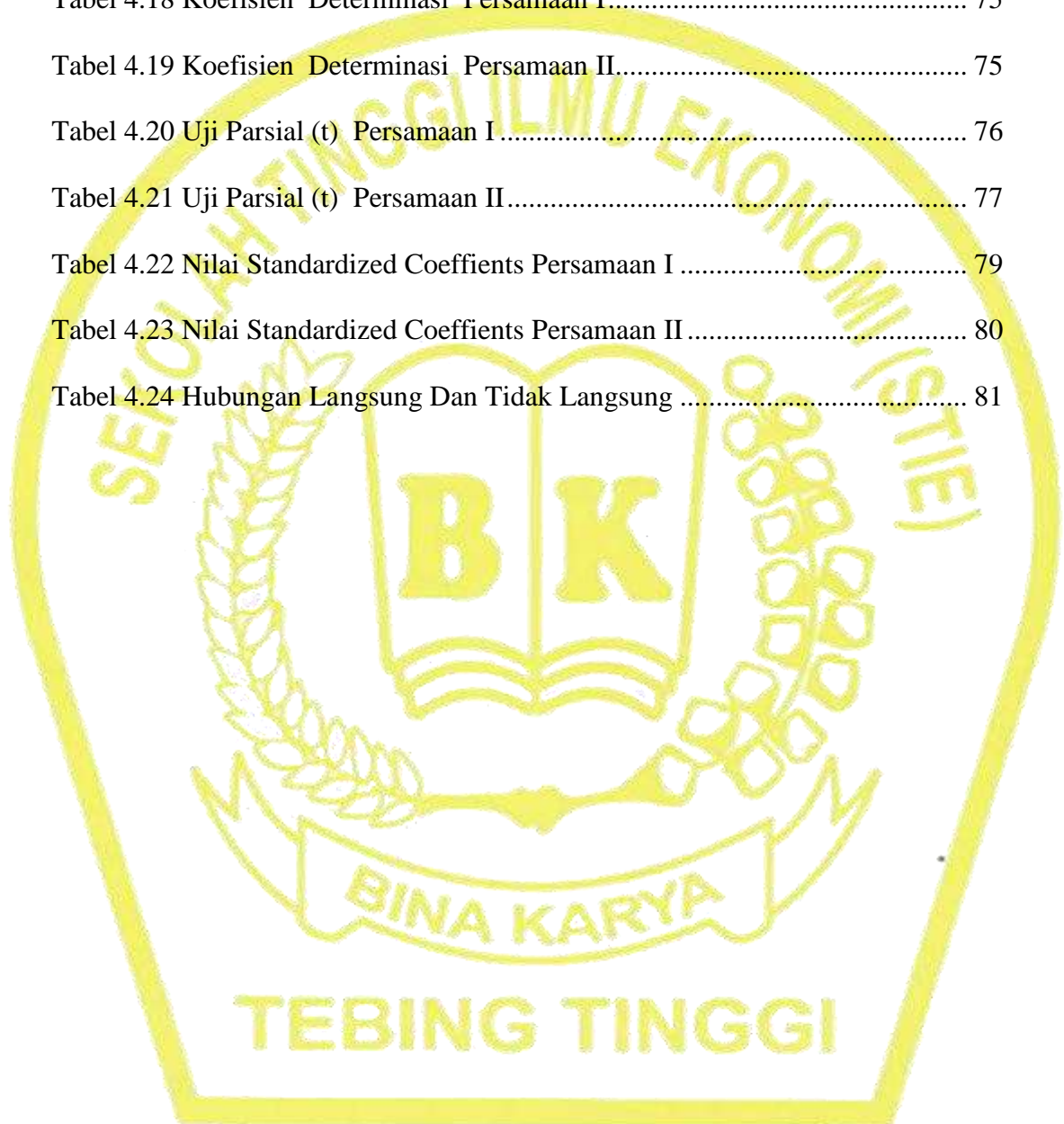
6. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Objek Penelitian	49
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	57
D. Analisis Data.....	63
E. Pengujian Hipotesis.....	76
F. Pembahasan	81
G. Implikasi Hasil Penelitian.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Kebab & Burger Ayub Tebing Tinggi Tahun 2022	3
Tabel 1.2 Data Pra Survei Tentang Loyalitas Pelanggan.....	5
Tabel 1.3 Data Pra Survei Tentang Kepuasan Pelanggan.....	7
Tabel 1.4 Data Pra Survei Tentang <i>Peceived Value</i>	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Skor Berdasarkan Skala Likert	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Item Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Item Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	59
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Variabel <i>Perceived Value</i> (X)	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.12 Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> Persamaan I	67
Tabel 4.13 Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i> Persamaan II	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	70

Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser	71
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linear Persamaan I.....	72
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linear Persamaan II.....	73
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Persamaan I.....	75
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi Persamaan II.....	75
Tabel 4.20 Uji Parsial (t) Persamaan I.....	76
Tabel 4.21 Uji Parsial (t) Persamaan II.....	77
Tabel 4.22 Nilai Standardized Coeffients Persamaan I	79
Tabel 4.23 Nilai Standardized Coeffients Persamaan II.....	80
Tabel 4.24 Hubungan Langsung Dan Tidak Langsung	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Produk Olahan Kebab & Burger Ayub Tebing Tinggi	49
Gambar 4.2 Logo Usaha Kebab Burger Ayub Tebing Tinggi	50
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kebab Burger Ayub Tebing Tinggi	52
Gambar 4.4 Normal P Plot Persamaan I	66
Gambar 4.5 Normal P Plot Persamaan II	68
Gambar 4.6 Analisis Jalur	80

