



ANALISIS PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Pelanggan Angkringan Wifi Ojo Dhumeh Bambanglipuro Bantul)
ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT PRICES AND SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH MEDIATION OF CUSTOMER SATISFACTION (Case Study of Angkringan Wifi Ojo Dhumeh Bambanglipuro Bantul's Customer)
LIA APRIYANI, Dra. Neni Pancawati, M.Si

TUGAS AKHIR Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>..... i

ANALISIS PENGARUH HARGA PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN..... i

(Studi Kasus pada Pelanggan Angkringan Wifi Ojo Dhumeh Bambanglipuro Bantul).. i

HALAMAN PERSETUJUAN..... ii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR..... iii

KATA PENGANTAR..... iv

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL..... vii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... x

INTISARI..... xi

ABSTRACT..... xii

I. PENDAHULUAN..... 1

I.1 Latar Belakang Masalah..... 1

I.2 Rumusan Masalah..... 5

I.3 Tujuan Penelitian..... 5

I.4 Manfaat Penelitian..... 6

I.5 Sistematika Penelitian..... 7

II. GAMBARAN UMUM PENULISAN..... 9

II.1 Kondisi Umum..... 9

II.2 Tinjauan Pustaka..... 11

II.3 Keaslian Penelitian..... 15

II.4 Hipotesis Penelitian..... 25

III. METODE PENELITIAN 26

III.1 Desain Penelitian..... 26

III.2 Jenis Sumber Data..... 27

III.3 Teknik Pengumpulan Data..... 28



III.4	San	30
III.5	Definisi Operasional	30
III.6	Teknik Analisis Data	33
IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
IV. 1	Deskripsi Responden	37
IV.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	37
IV.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Alamat	38
IV.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
IV.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	40
IV. 2	Analisis dan Pembahasan Data	40
IV.2.1	Deskripsi Umum Variabel Penelitian	40
IV.2.2	Hasil Uji Validitas	45
IV.2.3	Uji Reliabilitas	48
IV.2.4	Uji Asumsi Klasik	49
IV.2.5	Uji Regresi Linear Berganda	55
IV.2.6	Pembahasan	73
V.	KESIMPULAN DAN SARAN	84
V.1	Kesimpulan	84
V.2	Saran	87
	DAFTAR PUSTAKA	88
	LAMPIRAN	90