

## DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL ..... xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRAN ..... xv

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 6

1.3 Pembatasan Masalah ..... 7

1.4 Perumusan Masalah ..... 7

1.5 Tujuan Penelitian ..... 7

1.6 Manfaat Penelitian ..... 8

**BAB II KAJIAN PUSTAKA ..... 9**

2.1 Kerangka Teoritis..... 9

2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	9
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Konsumen .....	9
2.1.1.2 Karakteristik Konsumen Yang Loyal.....	10
2.1.1.3 Loyalitas dan Siklus Pembelian .....	11
2.1.1.4 Jenis-jenis Loyalitas Konsumen.....	12
2.1.1.5 Tahap-tahap Loyalitas Konsumen.....	14
2.1.1.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	16
2.1.1.7 Manfaat Loyalitas Konsumen .....	17
2.1.1.8 Indikator Loyalitas Konsumen.....	17
2.1.2 Harga .....	18
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	18
2.1.2.2 Persepsi Harga.....	20
2.1.2.3 Metode Penetapan Harga .....	21
2.1.2.4 Strategi Penyesuaian Harga.....	28
2.1.2.5 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	31
2.1.2.6 Tujuan Penetapan Harga .....	32
2.1.2.7 Peranan Harga .....	34
2.1.2.8 Tingkat Harga.....	35
2.1.2.9 Indikator Harga .....	36
2.1.3 Lokasi.....	37

2.1.3.1	Pengertian Lokasi.....	37
2.1.3.2	Pemilihan Lokasi.....	39
2.2	Penelitian Relevan.....	40
2.3	Kerangka Berpikir.....	44
2.4	Hipotesis.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>47</b>
3.1	Lokasi Penelitian.....	47
3.2	Populasi dan Sample .....	47
3.2.1	Populasi.....	47
3.2.2	Sampel.....	48
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	49
3.3.1	Variabel Penelitian.....	49
3.3.2	Defenisi Operasional.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5	Uji Instrumen Penelitian .....	55
3.5.1	Uji Validitas .....	55
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	56
3.6	Teknik Analisis Data.....	58
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	58
a.	Uji Normalitas Data.....	58

b. Uji Multikolinearitas .....	59
c. Uji Heterokedastisitas.....	59
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
3.6.3 Uji Hipotesis .....	61
a. Uji t (Parsial) .....	61
b. Uji F (Simultan) .....	62
3.6.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	64
4.1.1 Gambaran Umum Pasar Setia Budi SB Group Medan .....	64
4.1.2 Struktur Organisasi .....	66
4.2 Deskripsi Responden .....	68
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	68
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	69
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	69
4.3 Analisis Data Penelitian .....	70
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Angket .....	70
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga ( $X_1$ ).....	71
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Lokasi ( $X_2$ ).....	72
4.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y). 74	

4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.2.1 Uji Normalitas Data .....	75
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas .....	77
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	79
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
4.3.4 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	81
4.3.5 Pengujian Hipotesis .....	82
4.3.5.1 Uji Secara Parsial (Uji t) .....	82
4.3.5.2 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	83
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen .....	85
4.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen .....	86
4.4.3 Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	