

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1. Loyalitas Pelanggan	11
2. Kualitas Pelayanan	17
3. Harga	20
4. Kepuasan	24
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Model dan Hipotesis Penelitian.....	35
1. Model Penelitian	35

2. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS	
A. Metode Penelitian.....	43
1. Jenis Penelitian.....	43
2. Lokasi Penelitian.....	43
3. Populasi dan Sampel.....	43
4. Sumber data.....	45
5. Teknik Pengumpulan Data.....	46
6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	47
7. Desain Kuesioner.....	49
8. Alat dan Bahan Penelitian.....	50
B. Metode Analisis.....	51
1. Uji Keabsahan/ Validitas dan Reliabilitas.....	51
2. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Deskripsi Hasil Kegiatan.....	58
2. Identitas Responden.....	58
3. Uji Keabsahan Data.....	60
4. Uji Asumsi Klasik.....	61
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
6. Uji Hipotesis.....	65
7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
B. Pembahasan.....	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Skala Likert	47
Tabel 3.2 Definisi Konseptual, Definisi Operasional & Indikator.....	48
Tabel 3.3 Desain Kuesioner	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t)	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna GoBiz & Platform pada UMKM di Kota Purwokerto.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	35



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Transkrip Pra Wawancara dengan Pelaku UMKM
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4. Data Primer Pengisian Kuesioner Responden
- Lampiran 5. Tabulasi Data Pengisian Kuesioner
- Lampiran 6. Tabel r untuk $df = 51-100$
- Lampiran 7. Tabel Uji T
- Lampiran 8. Tabel Uji F

