# DAFTAR ISI

[KATA PENGANTAR i](#_TOC_250054)

[DAFTAR ISI iii](#_TOC_250053)

[DAFTAR TABEL v](#_TOC_250052)

DAFTAR GAMBAR vi

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_TOC_250051)

* 1. [Latar Belakang Masalah 1](#_TOC_250050)
  2. [Identifikasi Masalah 10](#_TOC_250049)
  3. [Batasan Masalah 11](#_TOC_250048)
  4. [Rumusan Masalah 12](#_TOC_250047)
  5. [Tujuan Penelitian 12](#_TOC_250046)
  6. [Manfaat Penelitian 13](#_TOC_250045)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15](#_TOC_250044)

* 1. [Kerangka Teori 15](#_TOC_250043)
     1. [Service Quality 15](#_TOC_250042)
        1. Pengertian Service Quality 15
        2. Prinsip Service Quality 16
        3. [Indikator Kualitas Pelayanan 18](#_TOC_250041)
     2. [Kreativitas 19](#_TOC_250040)
        1. [Pengertian Kreativitas 19](#_TOC_250039)
        2. [Tahapan Berpikir Kreatif 20](#_TOC_250038)
        3. [Indikator Kreativitas 21](#_TOC_250037)
     3. [Harga 22](#_TOC_250036)
        1. [Pengertian Harga 22](#_TOC_250035)
        2. [Tujuan Penetapan Harga 23](#_TOC_250034)
        3. [Indikator Harga 24](#_TOC_250033)
     4. [Loyalitas Pelanggan 25](#_TOC_250032)
        1. [Pengertian Loyalitas Pelanggan 25](#_TOC_250031)
        2. [Aspek-aspek Loyalitas Pelanggan 26](#_TOC_250030)
        3. [Indikator Loyalitas Pelanggan 27](#_TOC_250029)
  2. [Penelitian Terdahulu 28](#_TOC_250028)
  3. [Kerangka Konseptual 31](#_TOC_250027)
  4. [Hipotesis 33](#_TOC_250026)

[BAB III METODOLOGI PENELITIAN 34](#_TOC_250025)

* 1. [Desain Penelitian 34](#_TOC_250024)
  2. Populasi dan Sampel 34
  3. [Lokasi dan Waktu Penelitian 36](#_TOC_250023)
  4. [Variabel dan Indikator Penelitian 36](#_TOC_250022)
  5. [Instrumen Penelitian 38](#_TOC_250021)
  6. [Teknik Pengumpulan Data 39](#_TOC_250020)
  7. [Uji Instrumen Data 40](#_TOC_250019)
     1. Uji Reliabilitas dan Validitas 40
     2. [Uji Asumsi Klasik 42](#_TOC_250018)
     3. [Analisis Regresi Linier Berganda 44](#_TOC_250017)
     4. [Alat Analisis 45](#_TOC_250016)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 48

* 1. [Gambaran Umum Usaha 48](#_TOC_250015)
     1. [Sejarah Singkat Chasperdecor.Id 48](#_TOC_250014)
     2. [Layanan Pada Chasperdecor.Id 49](#_TOC_250013)
  2. [Penyajian Data 51](#_TOC_250012)
     1. [Karakteristik Responden 51](#_TOC_250011)
     2. [Jawaban Responden 52](#_TOC_250010)
  3. Uji Validitas dan Reliabilitas 73
     1. [Uji Validitas 73](#_TOC_250009)
     2. [Uji Reliabilitas 75](#_TOC_250008)
  4. [Analisis Data 75](#_TOC_250007)
     1. [Uji Asumsi Klasik 75](#_TOC_250006)
     2. [Analisis Regresi Linier Berganda 75](#_TOC_250005)
     3. [Pengujian Hipotesis 81](#_TOC_250004)
  5. [Pembahasan Hasil Penelitian 84](#_TOC_250003)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 89](#_TOC_250002)

* 1. Kesimpulan 89
  2. [Saran 90](#_TOC_250001)

[DAFTAR PUSTAKA 92](#_TOC_250000)

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen Chasperdecor.Id Tahun 2021 5

Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Loyalitas Pelanggan Chasperdecor.Id 7

Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Service Quality Chasperdecor.Id 8

Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Kreativitas Chasperdecor.Id 8

Tabel 1.5 Hasil Pra Survey Harga Chasperdecor.Id 9

Tabel 2.1 Penelitian Terdahalu 29

Tabel 3.1 Waktu Penelitian 36

Tabel 3.2 Indikator Penelitian 37

Tabel 3.3 Skala Likert 40

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 51

Tabel 4.3 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P1 52

Tabel 4.4 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P2 53

Tabel 4.5 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P3 53

Tabel 4.6 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P4 54

Tabel 4.7 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P5 54

Tabel 4.8 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P6 55

Tabel 4.9 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P7 55

Tabel 4.10 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P8 56

Tabel 4.11 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P9 56

Tabel 4.12 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X1.P10 57

Tabel 4.13 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P1 57

Tabel 4.14 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P2 58

Tabel 4.15 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P3 58

Tabel 4.16 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P4 59

Tabel 4.17 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P5 59

Tabel 4.18 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P6 60

Tabel 4.19 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P7 60

Tabel 4.20 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P8 61

Tabel 4.21 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P9 61

Tabel 4.22 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X2.P10 62

Tabel 4.23 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P1 63

Tabel 4.24 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P2 63

Tabel 4.25 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P3 64

Tabel 4.26 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P4 64

Tabel 4.27 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P5 65

Tabel 4.28 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P6 65

Tabel 4.29 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P7 66

Tabel 4.30 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P8 66

Tabel 4.31 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P9 67

Tabel 4.32 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner X3.P10 67

Tabel 4.33 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P1 68

Tabel 4.34 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P2 68

Tabel 4.35 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P3 69

Tabel 4.36 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P4 69

Tabel 4.37 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P5 70

Tabel 4.38 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P6 70

Tabel 4.39 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P7 71

Tabel 4.40 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P8 71

Tabel 4.41 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P9 72

Tabel 4.42 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Kuisioner Y.P10 72

Tabel 4.43 Hasil Uji Validitas 73

Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas 75

Tabel 4.45 Hasil Uji Normalitas 77

Tabel 4.46 Hasil Uji Multikolinieritas 78

Tabel 4.47 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser 79

Tabel 4.48 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda 80

Tabel 4.49 Hasil Uji Parsial (Uji t) 82

Tabel 4.50 Hasil Uji Signifikan Simulatif (Uji F) 83

Tabel 4.51 Hasil Uji Koefisien Determinasi 84

Gambar 1.1 Grafik Data Client Chasperdecor.Id 6

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 31

Gambar 4.1 Normal P-P Plot 76

Gambar 4.2 Histogram 76

Gambar 4.3 Scatterplot 79

Tabulasi Data Kuesioner Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas *Service Quality* Tabulasi Data Kuesioner Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Kreativitas Tabulasi Data Kuesioner Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Harga

Tabulasi Data Kuesioner Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality* (X1)

Hasil Uji Validitas Variabel Kreativitas (X2) Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Service Quality* (X1) Hasil Uji Reliabitas Variabel Kreativitas (X2)

Hasil Uji Reliabitas Variabel Harga (X3)

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Tabulasi Data Kuesioner Variabel *Service Quality* (X1) Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kreativitas (X2) Tabulasi Data Kuesioner Variabel Harga (X3)

Tabulasi Data Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) Hasil Uji Normalitas

Hasil Uji Multikolinearitas Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Hasil Uji Signifikan Simulatif (Uji F) Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) Tabel r untuk untuk df = 1-30

Titik Persentase Distribusi t (df = 1-100)

Titik Persentase Distribusi F Untuk Probabilita = 0,05