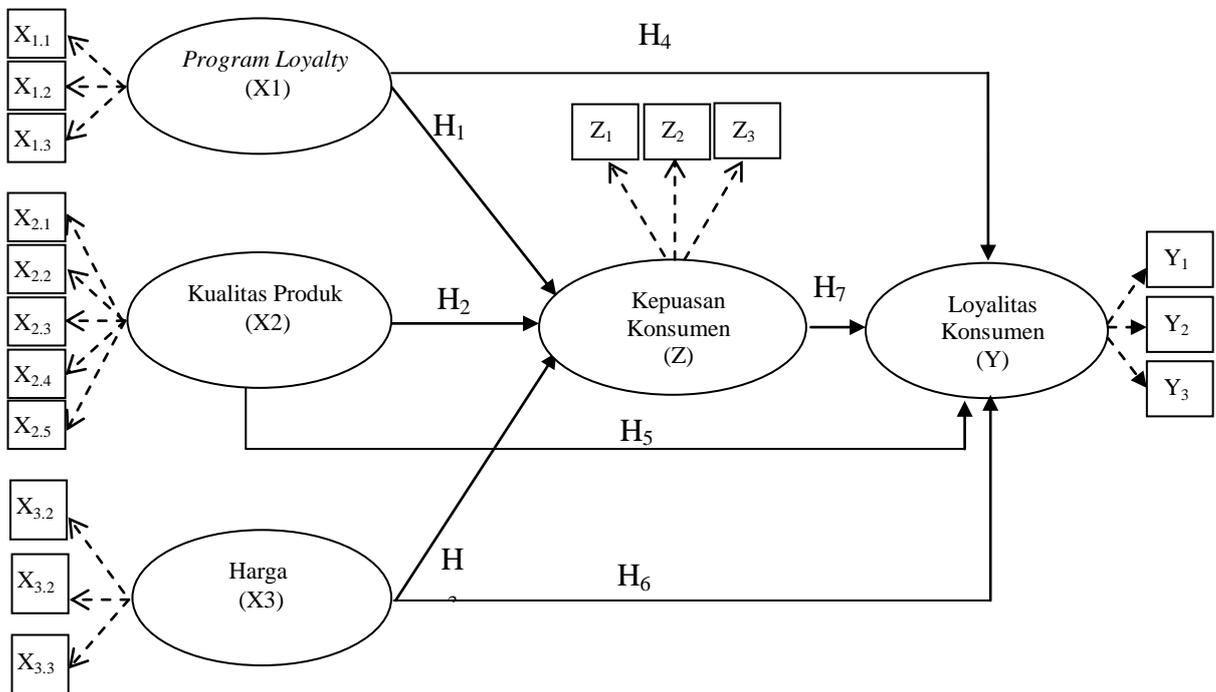


BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konseptual



Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan gambar:

X = Variabel eksogen (variabel independen atau variabel bebas)

Y = Variabel endogen (variabel dependen atau variabel terikat)

Z = Variabel *intervening*

□ = Variabel terukur; variabel indikator; *observed variable*

○ = Variabel laten atau *unobservable variable*

→ = Pengaruh antar variabel laten

--> = Dimensi

Gambar di atas merupakan metode analisis pada penelitian ini yang dimana peneliti ingin mengetahui sebesar pengaruh yang dimiliki oleh variabel bebas yang meliputi Program Loyalty, Harga, dan Kualitas Produk terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan dan Loyalitas PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.

3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh para ahli, peneliti mempunyai hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₁ : *Program loyalty* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.
- H₂ : Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.
- H₃ : Harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.
- H₄ : *Program loyalty* mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.
- H₅ : Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.
- H₆ : Harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.
- H₇ : Kepuasan konsumen mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen PT. BINO MITRA SEJATI Surabaya.