

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah	6
C. TujuanPenelitian	7
D. Manfaatpenelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. LandasanTeori.....	9
1. KualitasProduk.....	9
2. KualitasPelayanan	10
3. KepuasanPelanggan	12
4. LoyalitasPelanggan	13
B. PenelitianTerdahulu	16
C. PengaruhAntarVariabel.....	17
D. KerangkaPemikiran.....	20
E. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24

A. Rancangan penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Jenis Data Penelitian	26
E. Prosedur Pengambilan Data	26
F. Definisi Operasional Variabel	29
1. Kualitas Produk	29
2. Kualitas Pelayanan	31
3. Kepuasan Pelanggan	32
4. Loyalitas Pelanggan	33
G. Skala Pengukuran Variabel	35
H. Uji Intrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	40
I. Teknik Analisis Data	41
1. Deskriptif Data	41
2. Analisis Regresi Sederhana dan Path Analisis.....	42
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Deskriptif	46
1. Karakter Responden	46
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	48
B. Analisis Regresi Linier.....	51
C. Uji hipotesis	58
D. Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KerangkaPemikiran.....	21
Gambar 3.1 Path Analisis.....	43
Gambar 4.1 Model <i>Path Analysis</i>	63
Gambar 4.2 Model <i>Path Analysis</i>	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	16
Table 3.1 Hasil Pengujian Validitas	39
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reabilitas	41
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	47
Table 4.4 Persepsi Responden Variabel Kualitas Produk	48
Table 4.5 Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	49
Table 4.6 Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Table 4.7 Persepsi Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	50
Table 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier	51
Table 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier	52
Table 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier	53
Table 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier	55
Table 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier	56
Table 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
Lampiran 2 Data Responden.....
Lampiran 3 Uji Validitas.....
Lampiran 4 Uji Reliabilitas
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi.....
Lampiran 6 Regresi