

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
ABSTRAK.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Tinjauan Pustaka	12
1.5.1. Tinjauan Teoritik	12
1.5.1.1. Pemasaran	12
1.5.1.2. Bauran Pemasaran	15
1.5.1.3. Kualitas Produk	21
1.5.1.4. Kualitas Pelayanan	25
1.5.1.5. Kepuasan Pelanggan	28
1.5.1.6. Loyalitas Pelanggan	31
1.5.2. Tinjauan Empirik.....	36
1.5.3. Konsep Yang Menghubungkan Antar Variabel	41
1.5.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
1.5.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	

Pelanggan	42
1.5.3.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan	43
1.6. Kerangka Pemikiran	44
1.7. Hipotesis	45
1.8. Definisi Konsep dan Operasional	46
1.8.1. Definisi Konsep	46
1.8.2. Definisi Operasional	47
1.9. Metode Penelitian	48
1.9.1. Tipe Penelitian	48
1.9.2. Ruang Lingkup Penelitian	48
1.9.3. Lokasi Penelitian	49
1.9.4. Sumber Data	49
1.9.5. Teknik Pengumpulan Data	49
1.9.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	50
1.9.7. Pengukuran Instrumen	52
1.9.8. Teknik Analisis Data	54
1.9.9. Uji Asumsi Klasik	56
1.9.10. Pengujian Hipotesis	58
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK	60
2.1. Sejarah Perusahaan	60
2.2. Sekilas Pandang Curva Sud Shop	61
2.3. Perihal Variabel Penelitian Dengan Curva Sud Shop	62
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
3.1. Karakteristik Responden	65
3.1.1. Responden Berdasarkan Usia	65
3.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
3.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
3.1.4. Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku Bulanan	68

3.1.5. Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk	69
3.2. Pengukuran Instrumen	69
3.2.1. Uji Validitas	69
3.2.2 Uji Reliabilitas	72
3.3. Uji Asumsi Klasik	73
3.3.1. Uji Normalitas	74
3.3.2. Uji Multikolinieritas	75
3.3.3. Uji Heteroskedastisitas	76
3.4. Teknik Analisis Data	77
3.4.1. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	77
3.4.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	78
3.4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	88
3.4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	99
3.4.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	106
3.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) dan Uji t	113
3.5.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	113
3.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	116
3.5.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	119
3.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	122
3.5.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	125
3.6. Uji Sobel	128
3.6.1. Uji Sobel Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	130
3.6.2. Uji Sobel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	131
3.7. Pembahasan	132
3.7.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	132
3.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	133
3.7.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	135
3.7.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	136
3.7.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	138

3.7.6. Pengaruh Mediasi Dari Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	139
3.7.7. Pengaruh Mediasi Dari Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	139
BAB IV PENUTUP	141
4.1. Kesimpulan	141
4.2. Saran	142
DAFTAR PUSTAKA	145
LAMPIRAN	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 1.2 Model Hipotesis	45
Gambar 2.1 Logo Curva Sud Shop	61
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Gambar 3.2 Model Hipotesis Teruji	129
Gambar 3.3 Uji Sobel Test Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	130
Gambar 3.4 Uji Sobel Test Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu	39
Tabel 1.2 Ukuran Skala Likert	50
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pendapatan / Uang Saku Bulanan	68
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk	69
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	70
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	72
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	73
Tabel 3.11 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 3.12 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 3.13 Responden merasa kualitas produk Curva Sud Shop dapat memberikan kenyamanan ketika digunakan	79
Tabel 3.14 Responden merasa kualitas produk Curva Sud Shop tidak mudah luntur	80
Tabel 3.15 Produk yang dihasilkan Curva Sud Shop sudah sesuai dengan standar kelayakan produk.....	81
Tabel 3.16 Produk Curva Sud Shop memiliki keindahan tersendiri.....	82
Tabel 3.17 Model produk Curva Sud Shop menarik dan sesuai dengan kegunaan	83
Tabel 3.18 Produk dari Curva Sud Shop bervariasi.....	84
Tabel 3.19 Jenis warna produk Curva Sud Shop sesuai dengan keinginan responden	85
Tabel 3.20 Informasi produk Curva Sud Shop yang disampaikan sesuai dengan kualitas produk	86

Tabel 3.21 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel	
Kualitas Produk	87
Tabel 3.22 Karyawan Curva Sud Shop informatif dalam memberikan	
pelayanan produk	88
Tabel 3.23 Karyawan Curva Sud Shop jelas dan akurat dalam memberikan	
informasi	89
Tabel 3.24 Karyawan Curva Sud Shop bersungguh-sungguh dalam	
memberikan keterangan	90
Tabel 3.25 Karyawan Curva Sud Shop berespon cepat dalam melayani	
pembelian via online	91
Tabel 3.26 Karyawan Curva Sud Shop tanggap dalam menerima pesanan	92
Tabel 3.27 Karyawan Curva Sud Shop cepat memproses pesanan	93
Tabel 3.28 Karyawan Curva Sud Shop ramah dalam membantu atau	
menanggapi keinginan responden	94
Tabel 3.29 Karyawan Curva Sud Shop sabar dalam menangani keluhan	
atau masukan dari pelanggan	95
Tabel 3.30 Karyawan Curva Sud Shop mempunyai sikap peduli dalam	
melayani responden.....	96
Tabel 3.31 Responden merasa mudah dalam memperoleh pelayanan	
dari pihak Curva Sud Shop	97
Tabel 3.32 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel	
Kualitas Pelayanan	98
Tabel 3.33 Responden puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat	
yang diberikan oleh Curva Sud Shop.....	99
Tabel 3.34 Responden merasa puas, dan responden akan merekomendasikan	
Curva Sud Shop ke orang lain.....	100
Tabel 3.35 Responden merasa puas, dan responden akan berkunjung	
kembali ke Curva Sud Shop.....	101
Tabel 3.36 Responden merasa puas dengan produk-produk yang	
disediakan Curva Sud Shop	102
Tabel 3.37 Responden merasa puas dengan desain produk yang selalu	

mengalami pembaharuan	103
Tabel 3.38 Responden merasa puas dengan karyawan yang bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	104
Tabel 3.39 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan	105
Tabel 3.40 Responden tidak akan beralih ke produk lain selain produk Curva Sud Shop	106
Tabel 3.41 Responden akan membeli semua produk yang responden butuhkan di Curva Sud Shop	107
Tabel 3.42 Responden akan merekomendasikan kepada orang lain/keluarga responden untuk membeli produk Curva Sud Shop.....	108
Tabel 3.43 Responden akan mengajak orang lain/keluarga responden untuk membeli produk Curva Sud Shop	109
Tabel 3.44 Kualitas produk yang ditawarkan oleh Curva Sud Shop sudah sesuai dengan keinginan.....	110
Tabel 3.45 Responden akan berbelanja kembali di Curva Sud Shop	111
Tabel 3.46 Ringkasan Rata-Rata Jawaban Item Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan	112
Tabel 3.47 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana I.....	113
Tabel 3.48 Hasil Uji t Hipotesis I	114
Tabel 3.49 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis I	115
Tabel 3.50 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana II.....	116
Tabel 3.51 Hasil Uji t Hipotesis II	117
Tabel 3.52 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis II	118
Tabel 3.53 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana III	119
Tabel 3.54 Hasil Uji t Hipotesis III	120
Tabel 3.55 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis III	121
Tabel 3.56 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana IV	122
Tabel 3.57 Hasil Uji t Hipotesis IV	123
Tabel 3.58 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis IV	124
Tabel 3.59 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana V	125

Tabel 3.60 Hasil Uji t Hipotesis V	126
Tabel 3.61 Hasil Uji Koefisien Determinasi Hipotesis V	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	150
Lampiran 2 : Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	151
Lampiran 3 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	152
Lampiran 4 : Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	153
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	154
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	154
Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	154
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	154
Lampiran 9 : Kuesioner	155
Lampiran 10 : Data Responden	161
Lampiran 11 : Tabulasi Data	163
Lampiran 12 : Uji Sobel Test	164