

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.5 Kajian Pustaka	16
1.5.1 Landasan Teori.....	16
1.5.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	16
1.5.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	22
1.5.1.3 Kualitas Produk	30
1.5.1.4 Promosi Penjualan	32
1.5.2 Kajian Empirik	38
1.6 Hubungan Antara Variabel.....	54

1.7 Kerangka Pemikiran.....	59
1.8 Hipotesis	65
1.9 Model Hipotesis	66
1.10 Definisi Konsep Dan Operasional.....	67
1.10.1 Definisi Konsep	67
1.10.1 Definisi Operasioanl	68
1.11 Metode Penelitian	70
1.11.1 Jenis Penelitian	70
1.11.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	70
1.11.3 Lokasi Penelitian	71
1.11.4 Sumber Data.....	71
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data.....	71
1.11.6 Teknik Pengukuran Data.....	72
1.11.7 Populasi Dan Sampel.....	72
1.11.8 Teknik Sampling	75
1.11.9 Uji Validitas Dan Realibitas	77
1.11.10 Teknik Analisis Data	79
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	87
2.1 Sejarah Amanda Brownies	87
2.2 Logo Amanda Brownies.....	89
2.3 Lokasi Perusahaan Amanda.....	89
2.4 Visi Dan Misi Amanda Brownies	90
2.4.1 Visi Amanda Brownies	90

2.4.2 Misi Amanda Brownies	90
2.5 Tujuan Amanda Brownies	90
2.5.1 Tujuan Jangka Panjang Amanda Brownies	90
2.5.2 Tujuan Jangka Pendek Amanda Brownies	90
2.6 Structure Organisasi Amanda Brownies	91
2.7 Produk Amanda Brownies	93
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	100
3.1 Karakteristik Responden	100
3.1.1 Karakteristik Usia Responden	101
3.1.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	102
3.2 Hasil Instrumen Penelitian	103
3.2.1 Hasil Uji Validitas	103
3.2.2 Hasil Uji Realibitas	106
3.3 Teknik Analisis Data	107
3.3.1 Analisis Deskriptif	107
3.3.2 Analisis Inferensial	144
3.3.3 Uji Asumsi Klasik	145
3.3.4 Uji Hipotesis	149
3.4 Pembahasan	161
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	168
4.1 Kesimpulan	168
4.2 Saran	169
DAFTAR PUSTAKA	171

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Cabang Amanda Brownies Yogyakarta.....	4
Tabel 1.2 Top Brand Indeks Awards Amanda Brownies	5
Tabel 1.3 Promosi Penjualan Amanda Brownies 2019-2020	7
Tabel 1.4 Promosi Penjualan Amanda Brownies melalui Sosial Media	8
Tabel 1.5 Mini Kuisioner Kualitas Produk Amanda Brownies.....	12
Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 1.7 Model Skala Likert.....	72
Tabel 3.1 Karakteristik Usia Responden.....	102
Tabel 3.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	103
Tabel 3.3 Uji Validitas Kualitas Produk	104
Tabel 3.4 Uji Validitas Promosi Penjualan	104
Tabel 3.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	105
Tabel 3.6 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	105
Tabel 3.7 Uji Realibilitas	106
Tabel 3.8 Deskriptif Item Pertanyaan Pertama Kualitas Produk.....	108
Tabel 3.9 Deskriptif Item Pertanyaan Kedua Kualitas Produk	110
Tabel 3.10 Deskriptif Item Pertanyaan Ketiga Kualitas Produk	111
Tabel 3.11 Deskriptif Item Pertanyaan Keempat Kualitas Produk.....	112
Tabel 3.12 Deskriptif Item Pertanyaan Kelima Kualitas Produk	113
Tabel 3.13 Deskriptif Item Pertanyaan Keenam Kualitas Produk.....	114
Tabel 3.14 Deskriptif Item Pertanyaan Ketujuh Kualitas Produk	115
Tabel 3.15 Deskriptif Item Pertanyaan Kedelapan Kualitas Produk.....	117

Tabel 3.16 Deskriptif Item Pertanyaan Kesembilan Kualitas Produk	118
Tabel 3.17 Deskriptif Rata-Rata Seluruh Pertanyaan Kualitas Produk	119
Tabel 3.18 Deskriptif Item Pertanyaan Pertama Promosi Penjualan.....	121
Tabel 3.19 Deskriptif Item Pertanyaan Kedua Promosi Penjualan	122
Tabel 3.20 Deskriptif Item Pertanyaan Ketiga Promosi Penjualan	123
Tabel 3.21 Deskriptif Item Pertanyaan Keempat Promosi Penjualan	124
Tabel 3.22 Deskriptif Item Pertanyaan Kelima Promosi Penjualan	126
Tabel 3.23 Deskriptif Item Pertanyaan Keenam Promosi Penjualan	127
Tabel 3.24 Deskriptif Item Pertanyaan Ketujuh Promosi Penjualan	128
Tabel 3.25 Deskriptif Rata-Rata Seluruh Pertanyaan Promosi Penjualan	129
Tabel 3.26 Deskriptif Item Pertanyaan Pertama Kepuasan Pelanggan	131
Tabel 3.27 Deskriptif Item Pertanyaan Kedua Kepuasan Pelanggan	133
Tabel 3.28 Deskriptif Item Pertanyaan Ketiga Kepuasan Pelanggan.....	134
Tabel 3.29 Deskriptif Rata-Rata Seluruh Pertanyaan Kepuasan Pelanggan....	135
Tabel 3.30 Deskriptif Item Pertanyaan Pertama Loyalitas Pelanggan	137
Tabel 3.31 Deskriptif Item Pertanyaan Kedua Loyalitas Pelanggan.....	138
Tabel 3.32 Deskriptif Item Pertanyaan Ketiga Loyalitas Pelanggan.....	139
Tabel 3.33 Deskriptif Item Pertanyaan Keempat Loyalitas Pelanggan	140
Tabel 3.34 Deskriptif Item Pertanyaan Kelima Loyalitas Pelanggan.....	142
Tabel 3.35 Deskriptif Rata-Rata Seluruh Pertanyaan Loyalitas Pelanggan.....	143
Tabel 3.36 Uji Normalitas Substruktur I.....	145
Tabel 3.37 Uji Multikolinearitas Substruktur I.....	146
Tabel 3.38 Uji Linearitas Substruktur I.....	146

Tabel 3.39 Uji Normalitas Substruktur II.....	147
Tabel 3.40 Uji Multikolinearitas II.....	148
Tabel 3.41 Uji Linearitas Substruktur II.....	148
Tabel 3.42 Hasil Uji Regresi Model I.....	150
Tabel 3.43 Koefisien Determinasi Regresi Model I.....	151
Tabel 3.44 Koefisien Jalur Regresi Model I.....	152
Tabel 3.45 Hasil Uji Regresi Model II.....	153
Tabel 3.46 Koefisien Determinasi Regresi Model II.....	155
Tabel 3.47 Koefisien Jalur Regresi Model II.....	156
Tabel 3.48 Ringkasan Hasil Estimasi Persamaan Model.....	157
Tabel 3.49 Hasil Analisis Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung.....	159
Tabel 3.50 Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	59
Gambar 1.2 Contoh Model Hipotesis Penelitian Terdahulu	60
Gambar 1.3 Contoh Model Hipotesis Penelitian Terdahulu	61
Gambar 1.4 Contoh Model Hipotesis Penelitian Terdahulu	62
Gambar 1.5 Contoh Model Hipotesis Penelitian Terdahulu	62
Gambar 1.6 Contoh Model Hipotesis Penelitian Terdahulu	63
Gambar 1.7 Contoh Model Hipotesis Penelitian Terdahulu	64
Gambar 1.8 Model Hipotesis Penelitian	66
Gambar 1.9 Diagram Analisis Jalur.....	81
Gambar 1.10 Model Koefisien Jalur Substruktur I.....	82
Gambar 1.11 Model Koefisien Jalur Substruktur II.....	83
Gambar 2.1 Logo Amanda Brownies	89
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Amanda Brownies.....	91
Gambar 3.1 Diagram Jalur Regresi Model I.....	152
Gambar 3.2 Diagram Jalur Regresi Model II.....	156
Gambar 3.3 Diagram Analisis Jalur Penelitian.....	157