

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	18
1.5 Tinjauan Pustaka	18
1.5.1 Tinjauan Teori.....	18

1.5.2 Tinjauan Empirik	31
1.6 Pengaruh Antar Variabel	46
1.6.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	46
1.6.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	46
1.6.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	47
1.6.4. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	48
1.6.5. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	49
1.7 Kerangka Pemikiran	50
1.8 Hipotesis.....	56
1.9 Model Hipotesis	56
1.10 Definisi Konsep, Definisi Operasional dan Indikator	58
1.10.1 Definisi Konsep.....	58
1.10.2 Definisi Operasional.....	59
1.11 Metode Penelitian.....	65
1.11.1 Jenis Penelitian.....	65
1.11.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	66
1.11.3. Lokasi Penelitian	66
1.11.4. Populasi dan Sampel	66
1.11.5. Teknik Sampling	67
1.11.6. Sumber Data.....	68
1.11.7. Teknik Pengumpulan Data	68
1.11.8. Skala Pengukuran Data	69

1.11.9. Uji Instrumen Penelitian.....	70
1.11.10. Teknik Analisis Data	72
1.11.11. Uji Hipotesis	74
BAB II. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	75
2.1 Sejarah Duraking.....	75
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	76
2.3 Struktur Organisasi.....	77
2.4 Logo Objek Penelitian.....	77
2.5 Daftar Produk Jersey Sepeda Merek Duraking	77
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	79
3.1 Hasil Uji Instrumen	79
3.1.1 Hasil Uji Validitas.....	80
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
3.2 Analisis Data	83
3.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	83
3.2.2 Analisis Statistik Inferensial	109
3.4 Pembahasan	122
BAB IV. PENUTUP	132
4.1 Kesimpulan.....	132
4.2 Saran	133

4.3 Keterbatasan Penelitian	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	143