

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis.....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
B. Metode Penentuan Lokasi	27
C. Metode Pengambilan Sampel.....	28
D. Asumsi dan Batasan Penelitian	29
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
F. Jenis dan Sumber Data	37
G. Metode Pengambilan Data	38
H. Uji Coba Instrumen	39
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	42
I. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN IDENTITAS PELANGGAN COKELAT MAKARYO.....	61
A. Sejarah Cokelat Makaryo.....	61
B. Visi dan Misi	62
C. Struktur Organisasi Cokelat Makaryo.....	63
D. Produk	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
B. Pembahasan.....	98
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	115
 DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2. Diagram Jalur Sub-struktur 1	56
Gambar 3. Diagram Jalur Sub-struktur 2	58
Gambar 4. Struktur Organisasi.....	63
Gambar 5. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 6. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	67
Gambar 7. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	68
Gambar 8. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	69
Gambar 9. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 10. Persentase Karakteristik Konsumen Berdasarkan Frekuensi Mengonsumsi Produk Cokelat Bar Selama Satu Bulan Terakhir	71
Gambar 11. Diagram Jalur Sub-struktur 1	92
Gambar 12. Diagram Jalur Sub-struktur 2	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	22
Tabel 2 Produsen Cokelat di Wilayah Kabupaten Kulon Progo.....	27
Tabel 3 Variabel, Dimensi, Indikator dan Pengukuran.....	33
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 6. Skala Penilaian Nilai (Skor) Variabel.....	44
Tabel 7. Nilai Interval Skor Variabel.....	44
Tabel 8. Matriks Hubungan Analisis Jalur Sub-struktur 1.....	55
Tabel 9. Matriks Hubungan Analisis Jalur Sub-struktur 2.....	57
Tabel 10. Daftar Produk dan Harga Produk di Cokelat Makaryo.....	64
Tabel 11. Persentase Rata-rata Skor Variabel Kualitas Produk.....	72
Tabel 12. Persentase Rata-rata Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 13. Persentase Rata-rata Skor Variabel Emosional.....	74
Tabel 14. Persentase Rata-rata Skor Variabel Harga.....	75
Tabel 15. Persentase Rata-rata Skor Variabel Kemudahan.....	76
Tabel 16. Persentase Rata-rata Skor Variabel Kepuasan Konsumen.....	77
Tabel 17. Persentase Rata-rata Skor Variabel Loyalitas Konsumen.....	80
Tabel 18. Hasil Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Kemudahan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen...	81
Tabel 19. Hasil Korelasi Antar Variabel Sub-struktur 1.....	83
Tabel 20. Hasil Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, Kemudahan, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.....	87
Tabel 21. Hasil Korelasi Antar Variabel Sub-struktur 2.....	89
Tabel 22. Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total Koefisien Jalur.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3. Data Identitas Responden
- Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (X_1)
- Lampiran 5. Kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 6. Data Variabel Emosional (X_3)
- Lampiran 7. Data Variabel Harga (X_4)
- Lampiran 8. Data Variabel Kemudahan (X_5)
- Lampiran 9. Data Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1)
- Lampiran 10. Tabulasi Variabel Loyalitas (Y_2)
- Lampiran 11. Hasil Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)
- Lampiran 12. Hasil Validitas Variabel kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 13. Hasil Validitas Variabel Emosional (X_3)
- Lampiran 14. Hasil Validitas Variabel Harga (X_4)
- Lampiran 15. Hasil Validitas Variabel Kemudahan (X_5)
- Lampiran 16. Hasil Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1)
- Lampiran 17. Hasil Validitas Variabel Loyalitas (Y_2)
- Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1)
- Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas Variabel kualitas Pelayanan (X_2)
- Lampiran 20. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Emosional (X_3)
- Lampiran 21. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_4)
- Lampiran 22. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan (X_5)
- Lampiran 23. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1)
- Lampiran 24. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y_2)
- Lampiran 25. Analisis *Path* Sub-struktur 1
- Lampiran 26. Analisis *Path* Sub-struktur 2
- Lampiran 27. Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 28. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 29. Dokumentasi Penelitian