

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori.....	15
1. Sayuran Organik.....	15
2. Kualitas Produk	16
3. Harga	17
4. Pelayanan	20
5. Kepuasan konsumen.....	22
6. Loyalitas pelanggan.....	25
7. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	27

a.	Hubungan variabel kualitas produk, kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan.....	27
b.	Hubungan variabel Harga, kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan	28
c.	Hubungan variabel pelayanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan	29
d.	Hubungan variabel kepuasan konsumen dengan loyalitas pelanggan	30
C.	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
D.	Hipotesis Penelitian.....	33
E.	Definisi Operasional dan Pengukuran variabel.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	43
A.	Metode Dasar Penelitian	43
B.	Metode Penentuan Responden	44
C.	Macam dan Sumber Data	45
1.	Macam Data	45
2.	Sumber Data	46
D.	Teknik Pengumpulan Data	46
E.	Instrumen Penelitian	47
F.	Uji Coba Instrumen	48
1.	Uji Validitas	48
2.	Uji Reliabilitas	52
G.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	53
1.	Analisis Deskriptif Kuantitatif	53
2.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	53
3.	Uji Korelasi Sederhana	58
BAB IV	KEADAAN SUPERMARKET GIANT EKSPRES CONDONGCATUR	59
A.	Sejarah Giant Ekspres Condongcatur	59
B.	Struktur Organisasi Giant Ekspres Condongcatur	61
C.	Produk Sayuran Organik di Giant Ekspres Condongcatur	62
D.	Harga Sayuran Organik di Giant Ekspres Condongcatur	65
E.	Pelayanan di Giant Ekspres Condongcatur	67
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	69
A.	Deskriptif Konsumen	69
1.	Usia Konsumen	69
2.	Jenis Kelamin Konsumen.....	70
3.	Pekerjaan Konsumen.....	71

B. Analisis Deskriptif	71
1. Kualitas Produk	71
2. Harga	73
3. Pelayanan	74
4. Kepuasan Konsumen	76
5. Loyalitas Pelanggan	78
C. Pengujian Hipotesis Penelitian	80
BAB V PEMBAHASAN	90
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	