

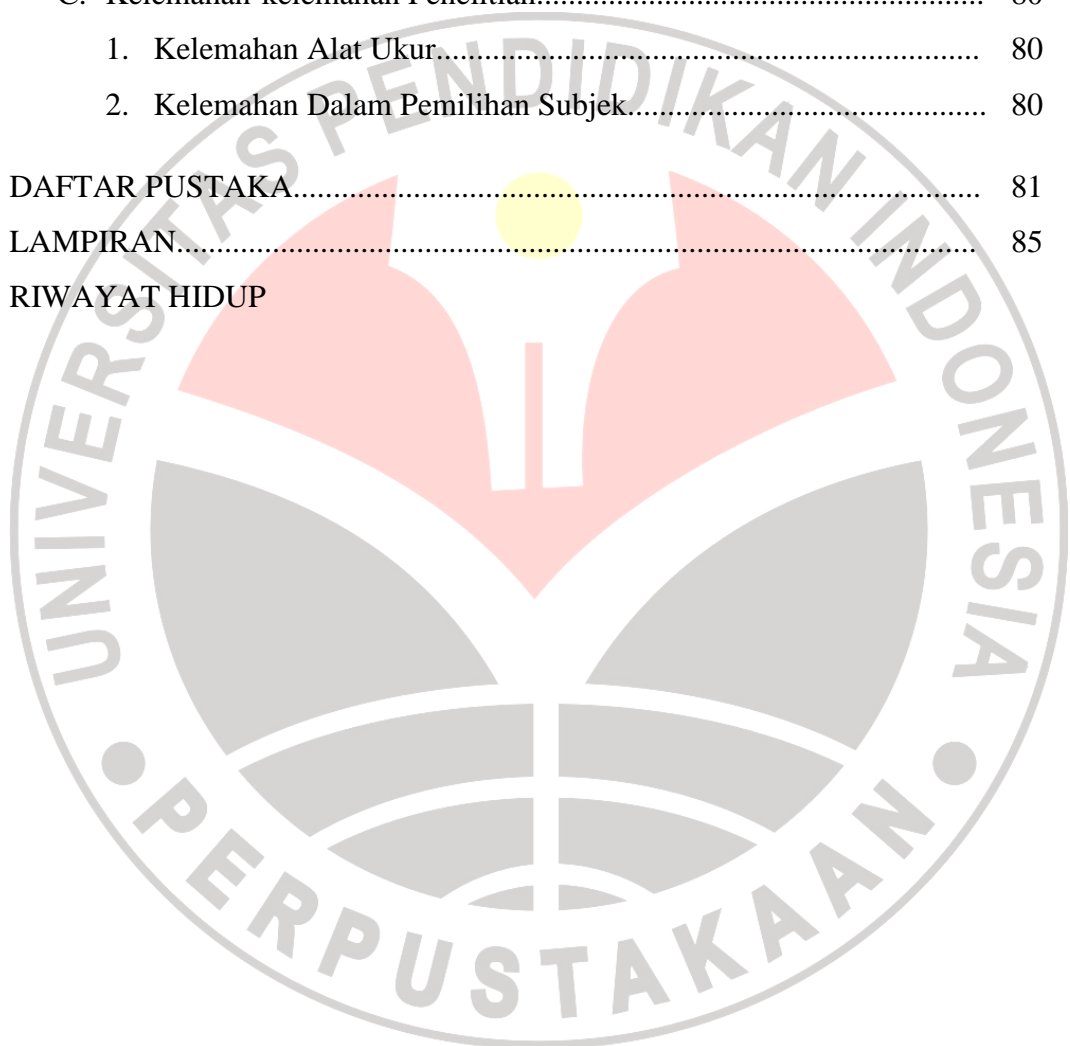
## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Hipotesis.....	8
F. Metode Penelitian.....	8
G. Lokasi, Populasi, dan Sampel Penelitian.....	8
BAB II.....	10
A. Persepsi Konsumen.....	10
1. Persepsi.....	10
a. Pengertian Persepsi.....	10
b. Proses Persepsi.....	11
c. Persepsi dan Keputusan Pembelian.....	14
d. Determinan Persepsi.....	17
e. Prinsip Dasar Tentang Persepsi.....	21
2. Konsumen.....	22
a. Pengertian Konsumen.....	22
B. Kualitas Produk.....	23
1. Kualitas.....	23
a. Pengertian Kualitas.....	23

b. Perspektif Terhadap Kualitas.....	25
2. Produk.....	27
a. Pengertian Produk.....	27
C. Persepsi Terhadap Kualitas Produk.....	28
D. Dimensi Persepsi Terhadap Kualitas Produk.....	31
E. Loyalitas Konsumen.....	33
1. Loyalitas.....	33
a. Pengertian Loyalitas.....	33
b. Tipe Loyalitas.....	36
c. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	38
d. Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	39
e. Kategori Loyalitas.....	40
f. Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas.....	41
F. Dimensi Loyalitas Konsumen.....	42
G. Penelitian Terdahulu.....	43
H. Kerangka Berpikir.....	44
BAB III.....	47
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	47
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
C. Teknik Sampling.....	48
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	49
1. Variabel.....	49
2. Definisi Operasional.....	49
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	51
1. Kuesioner.....	51
2. Skala Likert.....	51
a. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Persepsi Terhadap Kualitas Produk.....	52
b. Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Konsumen..	53
F. Uji Coba Instrumen.....	54

1. Uji Validitas.....	54
a. Validitas Isi.....	55
b. Validitas Item.....	55
2. Uji Reliabilitas.....	56
G. Uji Asumsi Statistik Parametris dan Teknik Analisis Data.....	57
1. Uji Asumsi Statistik Parametris.....	57
a. Uji Normalitas.....	58
b. Uji Linearitas.....	58
2. Teknik Analisis Data.....	59
a. Uji Hipotesis.....	59
b. Uji Korelasi.....	60
c. Uji Koefisien Determinasi.....	61
H. Tahapan Penelitian.....	62
1. Tahap Persiapan.....	62
2. Tahap Pelaksanaan.....	63
3. Tahap Pengolahan.....	63
4. Tahap Pembahasan.....	64
BAB IV.....	65
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
1. Uji Coba Instrmen.....	65
a. Uji Validitas.....	65
b. Uji Reliabilitas.....	67
2. Uji Asumsi Statistik Parametris.....	69
a. Uji Normalitas.....	69
b. Uji Linearitas.....	70
3. Teknik Analisis Data.....	72
a. Uji Hipotesis Melalui Uji Korelasi.....	72
b. Uji Koefisien Determinasi.....	74

B. Pembahasan Hasil Penelitian Hubungan Antara Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dengan Loyalitasnya.....	75
BAB V.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Rekomendasi.....	79
C. Kelemahan-kelemahan Penelitian.....	80
1. Kelemahan Alat Ukur.....	80
2. Kelemahan Dalam Pemilihan Subjek.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85
RIWAYAT HIDUP	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Kategori Loyalitas.....	41
Tabel 3.1: Pola Skoring Alternatif Jawaban.....	52
Tabel 3.2: Instrumen Penelitian Variabel Persepsi Terhadap Kualitas Produk.	52
Tabel 3.3: Instrumen Penelitian Variabel Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 3.4: Koefisien Reliabilitas Instrumen Menurut Guildford.....	57
Tabel 3.5: Interpretasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4.1: Validitas Item Instrumen Persepsi Terhadap Kualitas Produk Hasil Validasi.....	65
Tabel 4.2: Validitas Item Instrumen Loyalitas Konsumen Hasil Validasi.....	66
Tabel 4.3: Reliabilitas Persepsi Terhadap Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.4: Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....	68
Tabel 4.5: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	69
Tabel 4.6: Hasil Uji Linearitas.....	70
Tabel 4.7: Hasil Uji Korelasi <i>pearson product moment</i> .....	72
Tabel 4.8: Hasil Uji Korelasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Proses Persepsi.....	11
Gambar 4. 1: Histogram of Regression Standardized Residual.....	71
Gambar 4. 2: Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A: ALAT PENGUMPUL DATA

Lampiran 1.1 Kuesioner.....	87
Lampiran 1.2 Instrumen Persepsi Terhadap Kualitas Produk Hasil Validasi..	94
Lampiran 1.3 Instrumen Loyalitas Konsumen Hasil Validasi.....	96

### LAMPIRAN B: DATA HASIL PENELITIAN

Lampiran 1.4 Skor Persepsi Terhadap Kualitas Produk.....	99
Lampiran 1.5 Skor Loyalitas Konsumen.....	103
Lampiran 1.6 Skor Total Instrumen Variabel X dan Y.....	108
Lampiran 1.7 Uji Validitas Persepsi Terhadap Kualitas Produk.....	111
Lampiran 1.8 Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	112
Lampiran 1.9 Uji Reliabilitas Persepsi Terhadap Kualitas Produk.....	113
Lampiran 1.10 Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....	114
Lampiran 1.11 Uji Normalitas.....	115
Lampiran 1.12 Uji Linearitas.....	117
Lampiran 1.13 Uji Korelasi.....	119

### LAMPIRAN C: SURAT-SURAT DAN LAINNYA

Lampiran 1.12 SK Dosen Pembimbing.....	121
Lampiran 1.13 Surat Izin Penelitian.....	122
Lampiran 1.14 Kartu Bimbingan.....	125