

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Konsep Produk	14
2.1.1.1 Kualitas produk dalam Bauran Produk.....	14
2.1.1.2 Definisi Kualitas Produk	25
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Produk	29
2.1.2 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	33
2.1.2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	33
2.1.2.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	34
2.1.2.3 Perspektif Loyalitas Pelanggan.....	36
2.1.2.4 Karakteristik Pelanggan Yang Loyal	37
2.1.2.5 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	39

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

2.1.2.6 Pentingnya Peningkatan Loyalitas.....	41
2.1.2.7 Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	43
2.1.2.8 Metode pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	50
2.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
2.1.4 Orisinalitas Penelitian	55
2.2 Kerangka Pemikiran	57
2.3 Hipotesis	63
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	65
3.2 Metode Penelitian	66
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	66
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	67
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	71
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	73
3.2.4.1 Populasi	73
3.2.4.2 Sampel	74
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	76
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	77
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	78
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	80
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	86
3.2.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	88
3.2.7.1 Analisis Deskriptif.....	91
3.2.7.2 Analisis Verifikatif menggunakan Regresi Linier Sederhana	92
3.2.7.3 Pengujian Hipotesis	94
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Perusahaan dan Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu	96

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

4.1.1 Profil Sari Ayu Martha Tilaar.....	96
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	98
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	99
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT Sari Ayu Martha Tilaar.....	99
4.1.1.4 Merek dan Produk Yang Ditawarkan.....	100
4.1.2 Karakteristik Responden.....	104
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	104
4.1.2.2 Karakteristik Responden Status Berdasarkan Status.....	105
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	105
4.1.3 Pengalaman Responden.....	106
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Pelembab Muka Sari Ayu.....	106
4.1.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Dimana Membeli Pelembab Muka Sari Ayu.....	107
4.1.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Pelembab Muka Sari Ayu Yang Digunakan.....	107
4.1.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Apa Yang Dirasakan Setelah Menggunakan Pelembab Muka Sari Ayu.....	108
4.2 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk.....	109
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja (<i>Performance</i>).....	109
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Ciri-ciri atau Keistimewaan Tambahan (<i>Feature</i>).....	111
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Dengan Spesifikasi (<i>Conformance to Specification</i>).....	112
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan	

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

(Realibility).....	113
4.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Daya Tahan (Durability).....	114
4.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Estetika (<i>Aesthetic</i>)	116
4.2.7 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Pelayanan (<i>Serviceability</i>).....	117
4.2.8 Gambaran Mengenai Kualitas Produk.....	118
4.3Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Produk.....	121
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Pembelian ulang (<i>Repetition</i>).....	121
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Pembelian di luar lini produk/jasa (<i>Purchase across product line and service</i>).....	124
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Perekomendasi ke pihak lain (<i>Refers to others</i>).....	127
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Kekebalan (<i>immunity</i>).....	130
4.3.5 Gambaran Loyalitas Pelanggan.....	133
4.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	135
4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	137
4.4.2 Koefisien Determinasi	141
4.4.3 Pembahasan Hipotesis (Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan)	141
4.5 Implikasi Hasil Penelitian	145
4.5.1 Implikasi Temuan Teoritis	145
4.5.2 Implikasi Temuan Empiris.....	146
4.6 Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Manajemen Bisnis	149

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Sandra Monica, 2012

Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pengguna Pelembab Muka (Survei Dilakukan Pada Pengguna Pelembab Muka Sari Ayu di Kelurahan Kebonwaru Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

5.1 Kesimpulan	156
5.2 Rekomendasi	157
DAFTAR PUSTAKA.....	160
LAMPIRAN.....	162

