

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	10
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.1.2 Bauran Pemasaran .....	11
2.1.2 Kualitas Produk .....	13
2.1.2.1 Pengertian Produk .....	13
2.1.2.2 Pengertian Kualitas Produk .....	15
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.1.2.4 Karakteristik Kualitas .....	17
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	19
2.1.3.2 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.3.3 Faktor Penentu Kepuasan Konsumen .....	23
2.1.4 Loyalitas Konsumen .....	24
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas .....	24
2.1.4.2 Siklus Pembelian Konsumen .....	26
2.1.4.3 Karakteristik Loyalitas .....	27
2.1.4.4 Jenis-jenis Loyalitas .....	28
2.1.4.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas .....	29
2.1.4.6 Tahapan Loyalitas .....	30
2.1.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	33
2.2 Kerangka Pemikiran .....	35
2.3 Hipotesis .....	39

<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Objek Penelitian .....	41
3.2 Metode Penelitian .....	41
3.3 Operasional Variabel .....	41
3.4 Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4.1 Sumber Data .....	44
3.4.1.1 Teknik Kuesioner .....	44
3.4.1.2 Teknik Wawancara .....	45
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5 Populasi dan Sampel .....	46
3.5.1 Populasi .....	46
3.5.2 Sampel .....	47
3.5.2.1 Teknik Sampling .....	49
3.6 Teknik Analisis Data .....	49
3.6.1 Uji Regresi .....	50
3.6.2 Koefisien Korelasi .....	50
3.6.3 Uji Parsial (uji T) .....	51
3.6.4 Uji Simultan (uji F) .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.2 Gambaran Umum Variabel Penelitian .....	55
4.1.2.1 Gambaran Variabel Kualitas Produk .....	55
4.1.2.2 Gambaran Variabel Kepuasan .....	64
4.1.2.3 Gambaran Variabel Loyalitas .....	70
4.2 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	76
4.2.1 Uji Validitas .....	76
4.2.2 Uji Realibilitas .....	78
4.2.3 Uji Hipotesis .....	79
4.2.4 Koefisien Korelasi Ganda dan Determinasi .....	80
4.2.5 Analisis Linier Berganda .....	80
4.2.6 Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara .....	82
Simultan (uji F) .....	
4.2.7 Pengujian Hipotesis dan Signifikasi Secara .....	82
Parsial (uji T) .....	
4.2.7.1 Nilai T Untuk Variabel Kualitas .....	84
Produk .....	
4.2.7.2 Nilai T Untuk Variabel Kepuasan .....	84
Konsumen .....	
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	85

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

