

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	18
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	20
1.3.1 Tujuan Penelitian	20
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	21
1.4. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1. Landasan Teori.....	23
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	23

2.1.2 Kualitas Produk	25
2.1.3. Variasi Produk.....	27
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	30
2.2. Hubungan Antar Variabel	32
2.2.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.2.2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
2.2.4. Pengaruh Variasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.3. Penelitian Terdahulu	38
2.4. Kerangka Pemikiran.....	49
2.5. Hipotesis.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	52
3.1.1. Variabel Penelitian	52
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	53
3.2. Populasi dan Sampel	55
3.2.1. Populasi	55
3.2.2. Sampel.....	55
3.3. Jenis Data dan Sumber Data.....	56
3.3.1. Jenis Data	56
3.3.2. Sumber Data.....	56
3.3.2.1. Data Primer	56

3.3.2.2. Data Sekunder	57
3.4. Metode Pengumpulan Data	57
3.5. Metode Analisis Data	59
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	67
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	67
4.1.1. Gambaran Umum Nescafe	67
4.1.2. Gambaran Umum Responden Penelitian	69
4.1.2.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	71
4.1.2.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.1.2.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.1.2.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Frekuensi Konsumsi Produk	73
4.1.2.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Produk Nescafe yang Dikonsumsi	74
4.2. Analisis Data	75
4.2.1. Uji Kualitas Data.....	75
4.2.1.1. Uji Validitas	75
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	77
4.2.2. Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural.....	78
4.2.2.1. Evaluasi Atas Asumsi Normalitas Data	78
4.2.2.2. Evaluasi Atas <i>Outliers</i>	80
4.2.2.3. Evaluasi Atas Multikolinearitas dan Singularitas	80
4.2.2.4. Evaluasi Atas Nilai Residual.....	81
4.2.2.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	84

4.2.3. Analisis Model Persamaan Struktural	86
4.2.3.1. Analisis Faktor Konfirmatori	86
4.2.3.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	92
4.2.3.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	95
4.2.3.2. Analisis <i>Full</i> Model Persamaan Struktural	96
4.3. Analisis Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, Dan Pengaruh Total	100
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	102
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Produk Nescafe di Semarang	103
4.4.2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Produk Nescafe di Semarang	103
4.4.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Produk Nescafe di Semarang	103
4.4.4. Pengaruh Variasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Produk Nescafe di Semarang	104
4.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Produk Nescafe di Semarang.....	104
BAB V KESIMPULAN.....	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2. Implikasi Teoritis	107
5.3. Implikasi Manajerial	109
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	112

5.5. Saran Bagi Penelitian Mendatang	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	120