

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Kegunaan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II	11
TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (Teori Perilaku Rencaan).....	11
2.1.2 Kualitas Produk.....	13
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	20

2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Hubungan antar Variabel.....	30
2.2.1 Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.2.2 Hubungan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.2.3 Hubungan antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.2.4 Hubungan antara Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.2.5 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3 Kerangka Pemikiran	33
(Sumber: Putra, 2021)	34
2.4 Hipotesis.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
3.1.1 Variabel Penelitian	35
1. Variabel Dependen.....	35
2. Variabel Independen.....	35
3. Variabel Intervening.....	36
3.1.2 Definisi Operasional	36
a. Penampilan	37
b. Bentuk	37
c. Rasa	37
d. Tekstur	37
a. Keterjangkauan harga.....	37

b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.....	37
c. Kesesuaian harga dengan manfaat.....	37
d. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga.....	37
a. Kepuasan pelanggan keseluruhan.....	37
b. Penilaian pelanggan	38
c. Kesesuaian harapan	38
d. Kesiadaan untuk merekomendasi.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1 Data Primer.....	40
3.3.2 Data Sekunder	40
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5 Metode Analisis	42
3.5.1 Uji Validitas	42
3.5.2 Uji Reliabilitas	43
3.5.3 Uji SEM (Structural equation modeling).....	45
BAB IV	51
HASIL DAN ANALISIS.....	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.2 Gambaran Umum Responden	51
4.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	52
4.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	53

4.1.6	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan	54
4.2	Analisis Data	54
4.2.1	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	55
4.2.2	Uji CFA Variabel Endogen.....	58
4.2.3	Uji Full Model	61
4.2.4	Uji Asumsi	63
1.	Uji Normalitas	64
2.	Uji Outlier	65
3.	Uji Multikolinear.....	67
4.2.4	Uji Hipotesis	68
4.2.5	Uji Sobel	70
4.2.6	Analisis Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect	71
4.3	Interpretasi Hasil	74
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.3.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan...	75
4.3.4	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan	75
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
BAB V		77
PENUTUP		77
5.1	Simpulan.....	77
5.2	Keterbatasan.....	78
5.3	Implikasi	78
5.4	Saran	80
Daftar Pustaka		81

LAMPIRAN-LAMPIRAN	85
Lampiran A: Kuisisioner Penelitian	85
A. Bagian Pertama	85
Lampiran B : Data Responden.....	89
Lampiran C: Data Pervariabel.....	94
Lampiran Test Sobel	100