

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan	16
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Perilaku Konsumen	18
2.1.2 Kualitas Produk.....	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	24
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	30
2.2 Pengaruh Antar Variabel	35
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	35
2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	37

2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.3 Penelitian Terdahulu	40
2.4 Kerangka Pemikiran	42
2.5 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	44
3.1.1 Variabel Penelitian	44
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	45
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sampel	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	48
3.3.1 Data Primer	48
3.3.2 Data Sekunder	48
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.5 Metode Analisis	50
3.5.1 Uji Kelayakan Instrumen	50
3.5.2 Uji Structural Equation Modeling	52
BAB IV PEMBAHASAN	60
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Objek	60
4.1.2 Gambaran Umum Responden	61
4.2 Nilai Indeks Indikator	65
4.2.1 Analisis Nilai Indeks Variabel Kualitas Produk	67
4.2.2 Analisis Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.2.3 Analisis Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan	68
4.2.4 Analisis Nilai Indeks Variabel Loyalitas Pelanggan	69
4.3 Uji Kelayakan Instrumen	70
4.3.1 Uji Validitas	70
4.3.2 Uji Reliabilitas	72
4.4 Analisis Data	72

4.4.1 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	72
4.4.2 Uji Struktural	79
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	90
4.4.4 Analisis <i>Direct</i> , <i>Indirect</i> , dan <i>Total Effect</i>	91
4.5 Interpretasi Hasil	93
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	94
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	95
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	95
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan Hipotesis	96
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	98
5.3 Implikasi Teoritis	100
5.4 Implikasi Manajerial.....	101
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	103
5.6 Saran Penelitian Mendatang.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	110