

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	14
2.1 Landasan Teori .....	14
2.1.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	14
2.1.2 Expectation–Confirmation Theory (ECT) .....	15
2.1.3 Teori Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.4 Teori Perilaku Konsumen .....	16
2.2 Landasan Konsep .....	20
2.2.1 Kualitas Produk.....	20
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	23
2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran .....	36
2.5 Hipotesis.....	38
2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
2.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	39
2.5.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	41
2.5.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi .....	43
BAB III .....	45
METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	45

3.1.1	Variabel Penelitian.....	45
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	46
3.2	Populasi dan Sampel .....	49
3.2.1	Populasi.....	49
3.2.2	Sampel .....	50
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	50
3.3.1	Jenis Data.....	50
3.3.2	Sumber Data .....	51
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5	Skala Pengukuran .....	52
3.6	Metode Analisis.....	52
3.6.1	<i>Second Order Confirmatory Factor Analysis</i> .....	53
3.6.2	<i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	53
3.6.3	<i>Structure Model (Inner Model)</i> .....	54
BAB IV	.....	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	56
4.1.1	Gambaran Umum Usaha.....	56
4.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan .....	57
4.2	Deskripsi Umum Responden.....	58
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia .....	59
4.2.3	Responden Berdasarkan Asal Pembeli .....	59
4.3	Analisis Data .....	61
4.3.1	Hasil Uji <i>Actual-test</i> Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	62
4.3.2	Loading factor .....	63
4.3.3	Cross Loading .....	65
4.3.4	Uji Reliabilitas .....	67
4.4	Hasil Uji <i>Actual-test</i> Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	68
4.4.1	Path Coeficient.....	69
4.4.2	F Square .....	70
4.4.3	R Square.....	70
4.4.4	Uji Hipotesis .....	72
4.4.5	Uji Hipotesis Variabel Mediasi.....	74

4.4.6	Model Fit.....	75
4.5	Interpretasi Hasil .....	76
4.5.1	Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan .	76
4.5.2	Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan	78
4.5.3	Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas pelanggan.....	79
4.5.4	Kepuasan pelanggan berpengaruh positif sebagai variabel mediasi antara loyalitas pelanggan dan kualitas produk .....	80
BAB V.....		83
PENUTUP.....		83
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Implikasi Penelitian .....	84
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	85
5.4	Saran Penelitian Mendatang.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....		88
LAMPIRAN.....		98



**FEB UNDIP**