

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	<i>vii</i>
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Konsep-konsep Dasar	12
2.2 Loyalitas Pelanggan	16
2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.4 Kualitas Produk.....	23
2.5 Citra Merek	25
2.6 Hubungan Antar Variabel Penelitian	29
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.6.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan..	30

2.6.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.6.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan...	32
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	33
.....	33
2.7 Penelitian Terdahulu	34
2.8 Kerangka Pemikiran Toritis	46
2.9 Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	48
3.1.1 Variabel Penelitian	48
3.1.2 Definisi Operasional.....	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	51
3.2.1 Populasi	51
3.2.2 Sampel	51
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	52
3.3.1 Jenis Data	52
3.3.2 Sumber Data	53
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	53
3.4.1 Kuesioner (Angket)	53
3.4.2 Studi Pustaka	54
3.5 Metode Analisis Data.....	54
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.5.1.1 Uji Validitas.....	55
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	56
3.5.2.1 Uji Normalitas	56
3.5.2.2 Uji Multikolonieritas	56
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	57
3.5.3 Analisis Regresi Berganda	58
3.5.4 Menilai <i>Goodness of Fit</i> Suatu Model	58

3.5.4.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	59
3.5.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	60
3.5.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	61
3.5.5 Uji Sobel.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	63
4.2 Gambaran Umum Responden.....	63
4.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	64
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	64
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan	66
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	66
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	68
4.3.2 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	70
4.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
4.3.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	74
4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	75
4.4.1 Uji Validitas.....	75
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	76
4.5 Uji Asumsi Klasik	77
4.5.1 Uji Normalitas	77
4.5.2 Uji Multikolonieritas	81
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	83
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
4.7 Menilai <i>Goodness of Fit</i> Suatu Model.....	88
4.7.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)..	88
4.7.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	91
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	94
4.8 Uji Sobel.....	95

4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) melalui Kepuasan Pelanggan (Y1)	96
4.8.2 Pengaruh Citra Merek (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) melalui Kepuasan Pelanggan (Y1)	97
4.9 Pembahasan	98
BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Keterbatasan	104
5.3 Saran	105
5.3.1 Implikasi Kebijakan.....	105
5.3.2 Saran Penelitian yang akan Datang	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	113