

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iv
Motto dan Persembahan.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.4. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1.Landasan Teori.....	11
2.2.Variabel Penelitian.....	12
2.2.1. Kualitas Produk.....	12
2.2.2. Kualitas Layanan.....	13
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	15

2.2.4. Loyalitas Pelanggan	16
2.3. Hubungan Antar Variabel	17
2.3.1. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.2. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3. Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.3.4. Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.3.5. Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.4. Kerangka Pemikiran	21
2.5. Hipotesis	21
2.6. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
3.1.1. Variabel Independen	26
3.1.2. Variabel Intervening	26
3.1.3. Variabel Dependen	27
3.2. Definisi Operasional Variabel	27
3.3. Populasi dan Sampel	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel	29
3.4. Jenis dan Sumber Data	31
3.4.1. Data Primer	31
3.5. Metode Pengumpulan Data	33
3.5.1. Kuesioner	33

3.5.2. Wawancara	34
3.5.3. Studi Kepustakaan	35
3.6. Metode Analisis Data	35
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2. Hasil Analisis	45
4.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.2.1.1 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	46
4.2.1.2 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	47
4.2.1.3 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	48
4.2.1.4 Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	49
4.2.2. Analisis Data	50
4.2.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori.....	50
4.2.2.2 Analisis Full Model SEM	57
4.2.2.2.1 Asumsi SEM.....	58
4.3. Pengujian Hipotesis.....	66
4.4. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	73
5.1. Kesimpulan	73

5.2. Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	74
5.3. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR LAMPIRAN.....	84