

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Loyalitas Konsumen.....	11
2.1.2. Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen	11
2.2. Kustomisasi	12
2.3. Kualitas Produk.....	14
2.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.3.2. Dimensi Kualitas Produk	14
2.4. Kepercayaan Pelanggan	16
2.5. Kepuasan konsumen.....	19
2.5.1. Pengertian kepuasan konsumen	19
2.5.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.6. Penelitian Terdahulu	24
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Lokasi Penelitian.....	27
3.3. Definisi Operasional dan Variabel.....	27
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Jenis dan Sumber data.....	30
3.6. Metode Pengumpulan Data	31
3.7. Metode Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Responden	36
4.1.1. Jenis kelamin responden	36
4.1.2. Umur responden	37
4.1.3. Responden Menurut Uang Saku.....	37
4.2. Hasil Analisis	38
4.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.2.2. Analisis SEM	44
4.3. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	64
5.1. Kesimpulan	64
5.1.1. Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	64
5.1.2. Kesimpulan atas Hipotesis Penelitian	65
5.2. Implikasi Teoritis dan Praktis	66
5.2.1. Implikasi Teoritis	66
5.2.2. Implikasi Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA	70