

DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep-konsep Dasar.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.2 Analisis Perilaku Konsumen.....	13
2.2 Harapan Pelanggan.....	15
2.3 Kualitas Produk.....	18
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	28
2.6 Penelitian Terdahulu.....	32
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis Penelitian.....	38
2.7.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
2.7.2 Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.1.1 Variabel Penelitian.....	40
3.1.2 Definisi Operasional.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.3 Jenis-jenis dan Sumber Data.....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Metode Analisa Data.....	46
3.5.1 Analisis Data Kualitatif.....	46

3.5.2 Analisis Data Kuantitatif.....	47
3.5.2.1 Uji Validitas.....	47
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.5.2.4 Analisi Regresi Linier Berganda.....	51
3.5.2.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	52
3.5.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Responden	56
4.2 Analisis Data.....	59
4.2.1 Analisis Data Deskriptif.....	59
4.2.1.1 Deskripsi Variabel Harapan Pelanggan.....	60
4.2.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	63
4.2.1.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	65
4.2.1.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	67
4.2.2 Uji Validitas.....	69
4.2.3 Uji Reliabilitas	70
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	76
4.2.6.1 Pengujian Parsial (Uji t).....	76
4.2.6.2 Pengujian Simultan (Uji F).....	78
4.2.6.3 Koefisien Determinasi.....	80
4.3 Pembahasan.....	81
BAB V PENUTUP.....	85
5.1 Kesimpulan	82
5.1.1 Ringkasan Penelitian	83
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis.....	86
5.1.2.1 Pengaruh Harapan Pelanggan terhadap Loyalitas.....	86
5.1.2.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas.....	87
5.1.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas...88	
5.2 Saran	89
5.3 Saran penelitian selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	95