

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Pembatasan Masalah	6
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Tinjauan Teori	10
2.1.1 Kualitas Produk	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen	20
2.1.4 Loyalitas Konsumen	24
2.2 Penelitian Sebelumnya	28
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.4 Hipotesis	33
2.5 Model Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Desain Riset	35
3.2. Jenis dan Sumber Data	35
3.2.1. Jenis Data	35
3.2.2. Sumber Data	36
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3.1. Populasi	37
3.3.2. Sampel	37
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	38

3.4. Unit Analisis	39
3.5. Definisi Operasional Variabel	40
3.6. Teknik Analisis Data	44
3.7. Metode Analisis Data	46
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Karakteristik Responden.....	50
4.1.2 Hasil Uji Validitas	53
4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.1.4 Analisis Jalur Path	58
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.3 Temuan Penelitian	72
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	76
5.3 Implikasi Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	82