

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	11
2.1.1 Riset Pemasaran .....	11
2.1.2 Pemasaran Produk.....	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	15
2.1.4 Iklan.....	16
2.1.5 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.6 Loyalitas Konsumen.....	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	24

2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	24
2.3.2 Hubungan Iklan dengan Kepuasan Konsumen .....	25
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk dengan loyalitas Konsumen.....	26
2.3.4 Hubungan Iklan dengan Loyalitas Konsumen .....	26
2.3.5 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen	27
2.4 Hipotesis .....	28
2.5 Model Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Desain Riset .....	29
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.2.1 Jenis Data .....	29
3.2.2 Sumber Data .....	30
3.2.2.1 Data Primer .....	31
3.2.2.2 Data Sekunder .....	31
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel .....	32
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.4 Unit Analisis.....	34
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Uji Validitas .....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.6.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.1.1 Karakteristik Responden.....	46
4.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.1.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.2 Hasil Penelitian .....	49
4.2.1 Uji Validitas .....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	52
4.3 Analisis Jalur .....	53
4.3.1 Analisis Jalur Tahap I .....	54
4.3.1.1 Nilai Signifikan .....	54

4.3.1.2 Nilai <i>Standardized Coefficient Beta</i> .....	54
4.3.1.3 Koefisien Determinasi .....	55
4.3.2 Analisis Jalur Tahap II .....	56
4.3.2.1 Nilai Signifikan .....	57
4.3.2.2 Nilai <i>Standardized Coefficient Beta</i> .....	58
4.3.2.3 Koefisien Determinasi .....	59
4.3.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan Tahap II .....	59
4.4 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel .....	61
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
4.5.1 Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen .....	63
4.5.2 Iklan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.5.3 Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsume .....	65
4.5.4 Iklan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen .....	66
4.5.5 Kepuasan Konsumen Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen .....	66
4.5.6 Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	67
4.5.7 Iklan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	68
4.6 Temuan Penelitian .....	69
4.7 Keterbatasan Penelitian .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran.....	73
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	73
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	74
5.2.3 Implikasi Penelitian .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>