

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kualitas Produk.....	9
2.1.1 Tingkatan Produk.....	9
2.1.2 Klasifikasi Produk.....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk.....	10
2.2 Harga.....	11
2.2.1 Tujuan Penetapan Harga.....	12
2.2.2 Metode Penetapan Harga.....	13
2.2.3 Dimensi Harga.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3.2 Ciri-Ciri Pelanggan Yang Puas.....	16
2.3.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16

2.4	Loyalitas Pelanggan	16
2.4.1	Dimensi Loyalitas Pelanggan	17
2.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	18
2.5	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	18
2.6	Hubungan Antar Variabel.....	25
2.6.1	Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	25
2.6.2	Hubungan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6.3	Hubungan antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan	26
2.6.4	Hubungan antara Harga dengan Loyalitas Pelanggan.....	27
2.6.5	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	27
2.7	Hipotesis	28
2.8	Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Desain Riset.....	30
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.2.1	Jenis Data.....	30
3.2.2	Skala Likert.....	31
3.2.3	Sumber Data.....	31
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	32
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4	Unit Analisis	33
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5.1	Variabel Endogen (Independen)	33
3.5.2	Variabel Eksogen (Dependen)	33
3.6	Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1	Uji Validitas	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.6.3	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN		43
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	43
4.1.1	Karakteristik Responden	43
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44

4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	45
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	46
4.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.3 Hasil Penelitian Dengan SEM	50
4.3.1 Analisis Model Pengukuran Konstruk	50
4.3.1.1 Hasil Pengujian Validitas Faktor	50
4.3.1.2 Hasil Pengukuran Reliabilitas Konstruk	52
4.3.2 Analisis Uji Struktural	53
4.3.3 Analisis Kesesuaian Seluruh Model	54
BAB V PEMBAHASAN.....	58
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
5.1.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
5.1.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	59
5.1.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
5.1.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
5.2 Temuan Penelitian	61
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran	62
6.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67