

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. LatarBelakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Identifikasi dan Batasan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.1. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.2. Batasan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3. Rumusan Masalah .....</b>	<b>10</b>
<b>1.4. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>1.5.1. Manfaat Teoritis .....</b>	<b>11</b>
<b>1.5.2. Manfaat Paktis .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB 2 Landasan Teori.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.1. Definisi Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.2. Karakteristik Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.3. Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....</b>	<b>16</b>

2.1.5. Keuntungan Loyalitas Konsumen .....	17
2.1.6. Indikator Loyalitas Konsumen .....	18
2.2. Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.1. Definisi Kepuasan Konsumen .....	19
2.2.2. Atribut-atribut Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.3. Indikator-indikator Kepuasan Konsumen .....	23
2.3. Kualitas Produk .....	24
2.3.1. Definisi Kualitas Produk .....	24
2.3.2. Dimensi Kualitas .....	25
2.3.3. Pentingnya Kualitas Produk .....	27
2.3.4. Indikator Kualitas Produk .....	28
2.4. Penelitian Terdahulu .....	29
2.5. Hubungan Antar Variabel .....	31
2.5.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.	31
2.5.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas .....	32
2.5.3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
2.6. Hipotesis .....	33
2.7. Model Penelitian .....	33
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
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 .....	38
3.3.1. Populasi .....	38

3.3.2. Sampel .....	38
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	40
3.4. Unit Analisis .....	41
3.5. Operasional Variabel .....	41
3.5.1. Definisi Operasional Variabel .....	41
3.6. Teknik Analisis Data .....	44
3.6.1 Uji Validitas .....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	46
3.6.3 Uji ANOVA .....	47
3.6.4 Structural Equation Model (SEM) Analysis .....	49
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	57
4.1.1. Hasil Uji Validitas (30 Responden) .....	57
4.1.1.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (KP) .....	58
4.1.1.2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (KK) .....	58
4.1.1.2. Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (LK) .....	59
4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas (30 Responden) .....	60
4.1.3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (150 Responden) ...	61
4.1.3.1. Uji Validitas .....	61
4.1.3.1.1. Uji Validitas Kualitas Produk .....	62
4.1.3.1.2. Uji Validitas Kepuasan Konsumen .....	63
4.1.3.1.3. Uji Validitas Loyalitas Konsumen .....	63
4.1.3.2. Uji Reliabilitas .....	64
4.1.4. Hasil Penelitian dengan ANOVA .....	65
4.1.5. Hasil Penelitian dengan SEM .....	69

4.1.5.1. Analisis Model Pengukuran .....	69
4.2. Pembahasan .....	83
4.3. Temuan Penelitian .....	97
4.3.1. Pengaruh Mediasi .....	97
4.4. Keterbatasan Penelitian .....	100
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1. Kesimpulan .....	102
5.2. Saran .....	103
5.3. Implikasi Penelitian .....	104
5.3.1. Implikasi Teoritis .....	104
5.3.2. Implikasi Praktis .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Top Brand Index (TBI) Kategori Sepatu Tahun 2013 – 2015..	6
Tabel 1.2. Data Pra Survey Jumlah Penjualan Perminggu .....	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 2.2. Ringkasan Hasil Penelitian .....	31
Tabel 3.1. Skala Likert .....	36
Tabel 3.2. Operasional Variabel Loyalitas Konsumen .....	42
Tabel 3.3. Operasional Variabel Kepuasan Konsumen .....	43
Tabel 3.4. Operasional Variabel Kualitas Produk .....	44
Tabel 3.5. Faktor Loading Uji Validitas .....	45
Tabel 3.6. Kriteria Reliabilitas .....	47
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (30 Resp) .....	58
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (30 Resp) .....	59
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (30 Resp) .....	59
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliability Statistic (30 Resp) .....	60
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (150 Resp) .....	62
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (150 Resp) .....	63
Tabel 4.7. Hasil Uji validitas Loyalitas Konsumen (150 Resp) .....	64
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliability Statistic (150 Resp) .....	64
Tabel 4.9. Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.10. Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Status Responden .....	66
Tabel 4.11. Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Pendidikan .....	67

<b>Tabel 4.12.</b>	<b>Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Kategori Produk .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.13.</b>	<b>Hasil Uji ANOVA Berdasarkan Usia .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.14.</b>	<b>Hasil Pengukuran Validitas Indikator Order Konstruk .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.15.</b>	<b>Hasil Perhitungan Construct Reliability, Variance Extracted.</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 4.16.</b>	<b>Persamaan Model Struktural .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 4.17.</b>	<b>Analisa Goodness of Fit .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4.18.</b>	<b>Pengujian Hubungan Model Struktural .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Konsumen .....	20
Gambar 2.2. Model Penelitian .....	34
Gambar 4.1. Path Diagram Standardized Solution .....	80
Gambar 4.2. Path Diagram T-values .....	81
Gambar 4.3. Model Penelitian Mediasi .....	98
Gambar 4.3. Hasil Penelitian .....	100

## LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. <b>Kuesioner</b> .....	<b>109</b>
2. <b>Tabulasi Data Responden</b> .....	<b>113</b>
3. <b>Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas</b> .....	<b>117</b>
4. <b>Hasil Analisis Uji ANOVA</b> .....	<b>122</b>
5. <b>Hasil Uji SEM LISREL 8.72</b> .....	<b>147</b>