

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBARAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	Ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II Tinjauan Pustaka	8
2.1 Teori Terkait Variabel.....	8
2.2 Kualitas Produk	6
2.2.1 Dimensi Kualitas Produk	8
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produksi.....	9
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11

2.3.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.3.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
2.4	Loyalitas Pelanggan	12
2.4.1	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	13
2.5	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	14
2.6	Hubungan Antar Variabel	17
2.6.1	Hubungan Antara Kualitas Produk (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (X2).....	17
2.6.2	Hubungan Antara Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	17
2.6.3	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	18
2.7	Latar Belakang Penelitian	18
2.8	Model Penelitian	19
BAB III Metode Penelitian		20
3.1	Desain Riset.....	20
3.2	Jenis Dan Metode Pengukuran Data	20
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4.1	Populasi	21
3.4.2	Sampel.....	21
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.5	Unit Analisis.....	22
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6.1	Kualitas Produk.....	23
3.6.2	Kepuasan Pelanggan	24
3.6.3	Loyalitas Pelanggan	25

3.7	Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1	Uji Kualitas Data.....	26
3.7.1.1	Uji Validitas	26
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.7.2	Structural Equation Modeling (SEM)	30
3.7.2.1	Tahapan Prosedur SEM.....	30
3.7.2.2	Uji Kecocokan Model	31
BAB IV Metode Penelitian		33
4.1	Hasil Penelitian	33
4.1.1	Karakteristik Responden	33
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	35
4.1.1.5	Karakteristik Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Produk	36
4.1.2	Analisis Faktor Dengan Uji Validitas	35
4.1.3	Uji Reliabilitas.....	38
4.1.4	Analisis Hasil Penelitian dengan SEM.....	39
4.1.4.1	Hasil Pengujian Validitas Faktor.....	39
4.1.4.2	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	40
4.1.4.3	Analisis Model Struktural	41
4.1.4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	41
BAB V Pembahasan Penelitian		46
5.1	Pembahasan.....	46
5.1.1	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	46
5.1.2	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 2	47
5.1.3	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 2	47
5.2	Temuan Penelitian.....	47
5.3	Keterbatasan Penelitian	48

BAB VI Kesimpulan, Saran, dan Implikasi Penelitian	46
6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran.....	49
6.2.1 Saran Untuk Produsen Smartphone Samsung.....	49
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	50
6.3 Implikasi Penelitian.....	51
6.3.1 Implikasi Teoritis.....	51
6.3.1 Implikasi Praktis.....	47
Daftar Pustaka	52
Lampiran	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian terdahulu.....	14
Tabel 2.2	Hasil Penelitian terdahulu (Lanjutan).....	15
Tabel 2.3	Hasil Penelitian terdahulu (Lanjutan).....	14
Tabel 2.4	Hasil Penelitian terdahulu (Lanjutan).....	14
Tabel 3.1	Penguuran Skala Likert	20
Tabel 3.2	Definisi Operasional Kualitas Produk.....	23
Tabel 3.3	Definisi Operasional Kualitas Produk (Lanjutan)	24
Tabel 3.4	Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan	25
Tabel 3.5	Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan	25
Tabel 3.5	Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan (Lanjutan).....	25
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2	Uji Responden	34
Tabel 4.3	Karakteristik Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 4.4	Pengeluaran Responden.....	35
Tabel 4.5	Karakteristik waktu menggunakan produk smartphone samsung .	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Produk	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Produk (Lanjutan)	37
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Kepuasan	37
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Loyalitas	37
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Loyalitas (Lanjutan)	38
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.12	Hasil Pengukuran Validitas Kontruk.....	39
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Construct Reliabilty dan Variance Extracted ..	40
Tabel 4.14	Persamaan Model Struktural	41
Tabel 4.15	Hasil Analisis Goodness of Fit.....	41
Tabel 4.16	Hasil Analisis Goodness of Fit (Lanjutan)	42

Tabel 5.1 Pengujian Hubungan Model Struktural..... 46

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Pangsa Ponsel Pasar Dunia..... 3
Gambar 2.1 Pangsa Ponsel Pasar Dunia..... 19
Gambar 4.1 Standardized Solution..... 45
Gambar 4.2 T-Value..... 45

