

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Produk	9
2.1.1 Pengertian Produk	9
2.1.2 Tingkatan Produk	10
2.1.3 Klasifikasi Produk	11
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1. Pengertian Kualitas Produk	13
2.2.2. Dimensi Kualitas Produk	15

2.3 Harga	17
2.3.1 Pengertian Harga	17
2.3.2 Strategi Penetapan Harga	18
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga	20
2.3.4 Faktor-Faktor Menetapkan Harga	22
2.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.4.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2.4.3 Faktor-Faktor Diterminasi Kepuasan Pelanggan	25
2.4.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5 Loyalitas Merek	28
2.6 Loyalitas Pelanggan	29
2.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	29
2.6.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	30
2.6.3 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	31
2.6.4 Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	33
2.7 Penelitian Terdahulu	34
2.8 Hubungan Antar Variabel	37
2.9 Hipotesis.....	39
2.10 Model Penelitian	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Desain Riset.....	42
3.2 Jenis dan Sumber Data	42
3.2.1 Jenis Data	42
3.2.2 Sumber Data.....	43
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel.....	44
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.4 Unit Analisis	45
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	46

3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Reabilitas.....	50
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.6.4 Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	53
3.6.4.1 Diagram Jalur.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Deskriptif Data dan Karakteristik Responden.....	57
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2 Reponden Berdasarkan Usia	58
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.1.4 Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Dalam Sebulan	59
4.1.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Perlengkapan Mandi Dalam Sebulan	59
4.1.6 Responden Berdasarkan Rasa Pasta Gigi Yang Digunakan	60
4.2 Hasil Uji Validitas	61
4.2.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	61
4.2.2 Hasil Uji Validitas Harga	62
4.2.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	62
4.2.4 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	63
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	64
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Harga	64
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	65
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	65
4.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	66
4.5 Pembahasan.....	76
4.6 Temuan Penelitian.....	79
4.7 Keterbatasan Penelitian	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Bagi Perusahaan	82
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	82
5.3 Implikasi Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Top Brand Award Pasta Gigi	4
2.1 Diterminasi Kepuasan Pelanggan Pada Produk Tangible	25
2.2 Penelitian Terdahulu	34
3.1 Skala Likert	45
3.2 Operasional Variabel.....	47
3.3 Uji Realibilitas.....	51
4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	58
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli.....	59
4.5 Frekuensi Responden Berdaasarkan Pengeluaran Mandi Perbulan	60
4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Rasa Yang Digunakan	60
4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	61
4.8 Hasil Uji Validitas Harga	62
4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	63
4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	63
4.11 Hasil Reliabilitas Kualitas Produk	64
4.12 Hasil Reliabilitas Harga	64
4.13 Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	65
4.14 Hasil Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	65
4.15 Hasil Uji Regresi Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.16 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.17 Hasil Uji Regresi Kualitas Produk, Harga danKepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70

4.18 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
4.19 Hasil Perhitungan Pengaruh	75