

Daftar Isi

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang Masalah	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	
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Jasa	11
2.1.3 Pengertian Produk	15
2.1.3.1 Kualitas Produk	17
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	19
2.1.3.3 Klasifikasi Produk.....	21
2.1.3.4 Karakteristik Produk.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31

2.1.5.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	33
2.1.6.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	35
2.1.6.2 Tahapan Loyalitas	35
2.1.6.3 Mengukur Loyalitas Konsumen	37
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Hubungan Antar Variabel	42
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	42
2.3.2 Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	43
2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	44
2.3.4 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	45
2.3.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	46
2.4 Hipotesis.....	47
2.5 Model Penelitian.....	48

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Riset	49
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.2.1 Jenis Data.....	49
3.2.2 Sumber Data	50
3.2.2.1 Data Primer.....	50
3.2.2.2 Data Sekunder	51
3.3 Populasi dan Sampel	51
3.3.1 Populasi.....	51
3.3.2 Sampel	51
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	52
3.4 Metode Pengumpulan Data	53
3.5 Unit Analisis Data	54
3.6 Definisi Operasional Variabel	54
3.7 Teknik Analisis Data	60
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	60
3.7.1.1 Analisis Faktor dengan Uji Validitas.....	60
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.7.2 Analisa Regresi Berganda	64
3.7.3 Uji Hipotesis.....	65
3.7.3.1 Uji Statistik t.....	65
3.7.3.2 Uji Statistik f.	66
3.7.4 Koefisien Determinasi.	66
3.7.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Objek Penelitian.....	71
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 Deskriptif Data/Karakteristik Responden	72
4.3 Uji Validitas dengan Analisis Faktor (<i>Factor Analysis</i>).....	75
4.3.1 Uji Reliabilitas.....	84
4.4 Analisis Deskriptif Penelitian	85
4.5 Analisis Jalur (<i>Analysis Path</i>).....	93
4.5.1 Tahap Pertama	93
4.5.2 Tahap Kedua.....	97
4.5.3 Tahap I dan Tahap II	101
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	104
4.7 Temuan Penelitian	106
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	107

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN

5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	110
5.3 Implikasi Penelitian	111
5.3.1 Implikasi Teoritis	111
5.3.2 Implikasi Praktis.....	112

DAFTAR PUSTAKA.....	115
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	120
----------------------	------------