

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BABI 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 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
 BABII LANDASAN TEORI	
2.1 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.1 Tahap Perkembangan Loyalitas.....	10
2.1.2 Cara Mengukur Loyalitas	11
2.1.3 Indikator Loyalitas.....	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1 Aspek Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15

2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3 Dimensi Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Kualitas Produk.....	18
2.3.1 Tingkatan Produk	18
2.3.2 Klasifikasi Barang	19
2.3.3 Dimensi Kualitas Produk.....	20
2.4 Kualitas Layanan.....	23
2.4.1 Kesenjangan Kualitas yang Menyebabkan Ketidakpuasan	24
2.4.2 Dimensi Kualitas Layanan	25
2.5 Penelitian Terdahulu	26
2.6 Hubungan Antar Variabel	29
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	29
2.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	30
2.6.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	31
2.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	32
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	33
2.7 Hipotesis.....	35
2.8 Model Penelitian	35

BABIII METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Jenis dan Sumber Data	37
3.2.1 Jenis Data	37
3.2.2 Sumber Data.....	37
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel.....	40

3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4	Unit Analisis	41
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6	Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	45
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	46
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas	46
3.6.3.2	Uji Heteroskedastisitas	47
3.6.3.3	Uji Normalitas	48
3.6.4	Analisis Deskriptif	48
3.6.5	Analisis Regresi Berganda	48
3.6.6	Uji T	49
3.6.7	Uji F	50
3.6.8	Analisis Jalur.....	51
BABIV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Profile Ifa	53
4.1.2	Visi – Misi Ifa	54
4.1.3	Karakteristik Responden.....	54
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Uji Validitas	58
4.2.2	Uji Reliabilitas	61
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	61
4.2.3.1	Uji Normalitas	61
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas.....	62
4.2.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	63
4.2.4	Analisis Deskriptif	64
4.2.5	Uji T	65
4.2.6	Uji F	71
4.2.7	Analisis Jalur.....	72

4.2.7.1 Pengaruh langsung dan tidak langsung	73
4.2.7.1 Pengaruh Total.....	75
4.2.7.1 Pengaruh langsung dan tidak langsung dan pengaruh total	75
4.2.8 Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.2.8.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	77
4.2.8.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	78
4.2.8.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	79
4.2.8.4 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	80
4.2.8.5Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	81
4.3 Temuan Penelitian.....	82
4.4 Keterbatasan Penelitian	83
BABV SIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN	
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran.....	85
5.3 Implikasi Penelitian.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91