

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBARPERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBARPENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATAPENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan masalah .....	5
C. Perumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	7
F. Sistematika Penulisan .....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Produk.....	10
B. Klasifikasi Produk .....	10
C. Atribut Produk.....	13
D. Kualitas Produk .....	16
E. Kepuasan Pelanggan.....	20
F. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
G. Loyalitas Pelanggan.....	25
H. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	26
I. Penelitian Terdahulu.....	27
J. Kerangka Pikir .....	28
K. Model Penelitian .....	29
L. Hipotesis .....	30

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
B. Jenis dan Sumber Data .....	31
C. Populasi dan Sampel .....	33
D. Metode Pengumpulan Data .....	34
E. Metode Analisis Data .....	34
F. Uji Validitas dan Reliabilitas setiap instrument .....	35
G. Skala Likert .....	36
H. Analisis Regresi Berganda .....	38

I. Uji T.....	39
J. Uji F .....	39
K. Definisi Operasional Variabel .....	40
<b>BAB IV KARAKTERISRIK RESPONDEN</b>	
A. Sejarah Perusahaan .....	45
B. Visi dan Misi Perusahaan .....	46
C. Karakteristik Responden .....	47
<b>BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Uji Validitas .....	50
B. Uji Reliabilitas.....	52
C. Analisis Deskriptif.....	52
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
E. Uji Hipotesis.....	74
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	