

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTISARI.....	ix
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1. Bagi Perusahaan .....	9
2. Bagi Penulis .....	9
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10

2.1	Landasan Teori .....	10
2.1.1	Kepuasan Konsumen .....	10
2.1.2	Loyalitas Konsumen .....	12
2.1.3	Kualitas Produk.....	14
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	17
2.2	Pengembangan Hipotesis.....	20
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	23
2.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	24
2.2.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	25
2.3	Model Empirik.....	26
BAB III	METODE PENELITIAN.....	28
3.1	Jenis Penelitian .....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	29
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	30

3.3.1	Data Primer .....	30
3.3.2	Data Sekunder .....	30
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4	Variabel dan Indikator Penelitian .....	32
3.4.1	Definisi Operasional dan Indikator Variabel .....	33
3.5	Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1	Metode Analisis Data .....	34
3.5.2	Uji Instrumen .....	35
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.1	Uji Normalitas.....	36
3.6.2	Uji Multikolinearitas .....	36
3.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	37
3.7	Pengujian Hipotesis .....	38
3.7.1	Uji – t .....	38
3.7.2	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	38
3.7.3	Analisis Jalur (Path Analysis).....	39
3.7.3	Uji Intervening .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	42
4.2.	Deskripsi Variabel .....	44
4.3.	Teknik Analisis Data .....	47
4.3.1.	Uji Validitas .....	47

4.3.2.	Uji Reliabilitas .....	50
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.4.	Analisis Regresi Linear Berganda Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y2).. .....	53
4.3.5.	Uji Hipotesis Penelitian .....	55
4.3.6.	Analisis Jalur (Path Analysis).....	59
4.4.	Pembahasan .....	61
4.4.1	Pengaruh Langsung.....	61
4.4.1.2	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen .....	62
4.4.1.3	Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen .....	63
4.4.2	Pengaruh Tidak Langsung .....	66
BAB V	PENUTUP.....	67
5.1.	Simpulan .....	67
5.2.	Implikasi Manajerial.....	68
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	69
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang.....	69
5.5	Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA	.....	71
LAMPIRAN	.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Pembeli yang Membeli Produk Busana Muslim di Butik Shafira Collection Demak dan Data Kepuasan Konsumen .....	7
Tabel 1.2.	Data Kepuasan Konsumen Butik Shafira Collection Demak tahun 2017 .....	7
Tabel 4. 1.	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	42
Tabel 4. 2.	Karakteristik Responden .....	43
Tabel 4. 3.	Kualitas Produk (X1) .....	44
Tabel 4. 4.	Kualitas Pelayanan (X2) .....	45
Tabel 4. 5.	Kepuasan Konsumen (Y1) .....	46
Tabel 4. 6.	Loyalitas Konsumen (Y2) .....	47
Tabel 4. 7.	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	48
Tabel 4. 8.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	48
Tabel 4. 9.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y1) .....	49
Tabel 4. 10.	Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y2) .....	49
Tabel 4. 11.	Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 12.	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	51
Tabel 4. 13.	Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4. 14.	Hasil Uji Regresi Berganda Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1) .....	54

Tabel 4. 15. Hasil Uji Regresi Berganda Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y2).....	54
Tabel 4. 16. Hasil Uji Signifikansi (t-test) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	55
Tabel 4. 17. Hasil Uji Signifikansi (t-test) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	56
Tabel 4. 18. Hasil Uji Signifikansi (t-test) Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	57
Tabel 4. 19. Koefisien Determinasi .....	58
Tabel 4. 20. Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Empirik.....	26
Gambar 3. 1. Mediasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	40
Gambar 3. 2. Mediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	40
Gambar 4. 1. Mediasi Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	59
Gambar 4. 2. Mediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Penelitian.....	80
Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	85
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik .....	88
Lampiran 5. Uji Hipotesis Penelitian.....	90
Lampiran 6. Koefisien Determinasi .....	91