

2.2.2 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.....	22
2.2.3 Hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas konsumen	22
2.2.4 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen.....	23
2.2.5 Hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen.....	24
2.3 Kerangka Pikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Responden.....	38
4.2 Deskripsi Variabel	40
4.3 Hasil Teknik Analisis Data.....	45
4.3.1 Uji Validitas	45
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Konsumen (Y_1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y_2).....	50
4.3.5 Analisis Jalur (Path Analysis)	57
4.4 Pembahasan.....	58
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen...58	
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen...	60
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen...61	

4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen...	62
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Implikasi Manajerial.....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	67
5.4 Saran-Saran.....	68
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Naava Green Natural Skin Care Semarang Tahun 2017.....	4
Tabel 1.2	Keluhan Konsumen Naava Green Natural Skin Care Semarang.....	5
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4. 1.	Karakteristik Responden.....	38
Tabel 4. 2.	Kualitas Produk (X_1)	41
Tabel 4. 3.	Kualitas Pelayanan (X_2).....	42
Tabel 4. 4.	Kepuasan Konsumen (Y_1)	43
Tabel 4. 5.	Loyalitas Konsumen (Y_2).....	44
Tabel 4. 6.	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	45
Tabel 4. 7.	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	45
Tabel 4. 8.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1).....	46
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 10.	Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 11.	Hasil Uji Regresi Berganda Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y_1)	49
Tabel 4. 12.	Hasil Uji Regresi Berganda Kualitas Produk (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Konsumen (Y_1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y_2).....	50
Tabel 4. 13.	Hasil Uji Signifikansi (t-test) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4. 14.	Hasil Uji Signifikansi (t-test) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	52
Tabel 4. 15.	Hasil Uji Signifikansi (t-test) Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas konsumen	53
Tabel 4. 16.	Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	54

Tabel 4. 17. Koefisien Determinasi Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	55
Tabel 4. 18. Mediasi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.2. Kerangka Pikir	25
Gambar 3.1. Analisis Jalur	37
Gambar 4. 1. Uji Normal Probability Plot.....	48
Gambar 4. 2. Uji Heterokedastisitas.....	49
Gambar 4.3. Hasil Analisis Jalur	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Responden	74
Lampiran 2. Hasil-Hasil Analisi.....	78