

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRISI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
INTISARI .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Loyalitas Pelanggan .....	11
2.2. Kepuasan Konsumen .....	16
2.3. Kualitas Layanan .....	19

2.4. Atribut Produk.....	24
2.5. Hubungan Antar Variabel .....	31
2.6. Model Empirik Penelitian .....	35

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian .....	37
3.2. Sumber Dan Metode Pengumpulan Data .....	37
3.3. Populasi Dan Sampel.....	38
3.4. Definisi Operasional Variabel Dan indicator .....	41
3.5. Teknik Analisis .....	42
3.6. Uji Regresi Linier Berganda.....	43
3.7. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	44
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.9. Uji Hipotesis .....	47
3.10. Path Analysis.....	49

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden.....	51
4.2. Deskripsi Variabel.....	56
4.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	63
4.4. Pengujian Asumsi Klasik.....	65
4.5. Analisis Data .....	71
4.6. Pembahasan .....	81

**BAB V PENUTUP**

5.1. Simpulan.....	87
5.2. Saran .....	89
5.3. Keterbatasan Penelitian Dan Agenda Penelitian mendatang..	92

**DAFTAR PUSTAKA**