

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas Produk.....	14
2.1.2 Desain	15
2.1.3 Citra Merek.....	16
2.1.4 Kepuasan Konsumen	17
2.1.5 Loyalitas konsumen	18
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.2.4 Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen	22
2.2.5 Desain Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen	23
2.2.6 Citra Merek Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen.....	23

2.2.7 Kepuasan Konsumen Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen	24
2.3 Model Empirik.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.3 Sumber Data	28
a. Data primer	28
b. Data Sekunder.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.5 Definisi Operaasional Variabel dan Indikator	30
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.6.1 Uji Kualitas Data	32
a. Uji Validitas.....	32
b. Uji Reliabilitas.....	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	33
a. Uji Normalitas	33
b. Uji Multikolinearitas.....	33
c. Uji Heterokedastisitas.....	34
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	34
3.6.4 Uji Hipotesis.....	35
a. Uji Goodness of fit Model	35
b. Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	36
c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	36
1.6.6 Sobel Test.....	37
1. Uji efek mediasi kepuasan konsumen pada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.....	37
2. Uji efek mediasi kepuasan konsumen pada pengaruh desain terhadap loyalitas konsumen.	39
3. Uji efek mediasi kepuasan konsumen pada pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Responden.....	43
4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden	43

4.1.2. Gambaran Tanggapan Responden	45
4.3. Analisis Data	54
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.2.1. Uji Normalitas.....	57
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas.....	58
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas	60
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.3.4. Uji Model.....	64
4.3.4.1. Koefisien Determinasi	64
4.3.4.2. Uji Simultan (Uji F).....	65
1.3.5. Uji Hipotesis.....	67
4.3.5.1. Pengujian Hipotesis 1	68
4.3.5.2. Pengujian Hipotesis 2	68
4.3.5.3. Pengujian Hipotesis 3	68
4.3.5.4. Pengujian Hipotesis 4	68
4.3.5.5. Pengujian Hipotesis 5	69
4.3.5.6. Pengujian Hipotesis 6	69
4.3.5.7. Pengujian Hipotesis 7	69
4.3.6 Sobel Test.....	69
a. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen.	70
b. Pengaruh Desain terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	72
c. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	74
1.4. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP.....	83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	85
5.3. Keterbatasan Penelitian	86
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	86

DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Beberapa desain dari produkMebel Jepara yang Laris Dipasaran	9
Tabel 1.2 Data penjualan beberapa desain produkMebelJepara pada tahun 2008-2017	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Umur	44
Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Produk	46
Tabel 4.4 Hasil Deskripsi Variabel Desain	48
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Citra Merek.....	49
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Model 1	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Model 2	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.13. Hasil Analisis Regresi Model 1	62
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Model 2	63
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi Model 1	64
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi Model 2.....	65
Tabel 4.17 Hasil Uji F Model 1	66
Tabel 4.18 Hasil Uji F Model 2	66
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	25
Gambar 3.1 Analisis jalur (<i>Path Analysis</i>)	37
Gambar 3.2 Uji Mediasi.....	39
Gambar 3.3 Uji Mediasi.....	41
Gambar 4.1. Hasil Scatter Plot Model 1	60
Gambar 4.2. Hasil Scatter Plot Model 2	61
Gambar 4.3	70
Mediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	70
Gambar 4.4	72
Mediasi Pengaruh Desain terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	73
Gambar 4.5	74
Mediasi Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	75