

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
INTISARI.....	x
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat.....	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Produk	10
2.2 Reputasi Merek.....	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Loyalitas Pelanggan	15
2.4 Pengembangan Hipotesis	16
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.2 Pengaruh Reputasi Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17

2.4.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.4.4	Pengaruh Reputasi Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.5	Model Empirik	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Populasi dan Sampel	21
3.2.1	Populasi	21
3.2.2	Sampel	21
3.4	Sumber dan Jenis Data	23
3.4.1	Primer	23
3.4.2	Sekunder	23
3.5	Metode Pengumpulan Data	23
3.6	Variabel dan Indikator	24
3.7	Teknik Analisis	25
3.7.1	Uji Instrumen	25
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	26
3.7.3	Uji Hipotesis	27
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Hasil Penelitian	30
4.2	Profil Responden	30
4.3	Analisis Deskripsi	31
4.4	Kualitas Produk	33
4.5	Reputasi Merek	35
4.6	Kepuasan Pelanggan	37
4.7	Loyalitas Pelanggan	39
4.8	Uji Instrumen	42
4.8.1	Uji Validitas	42
4.8.2	Uji Reliabilitas	43
4.9	Uji Asumsi Klasik	44

4.9.1	Uji Multikolinieritas.....	44
4.9.2	Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.9.3	Uji Normalitas.....	46
4.10	Uji Hipotesis.....	48
4.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.10.2	Uji t	50
4.10.3	Uji F (Uji Model Regresi).....	52
4.10.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.10.5	Uji Sobel	54
4.11	Uji Hipotesis.....	56
4.11.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.11.2	Pengaruh Reputasi Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.11.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	59
4.11.4	Pengaruh Reputasi Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
4.11.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
BAB V	63
PENUTUP	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	65
5.3	Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan UD. Kopi Cangkir Tahun (2019).....	6
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator	24
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	31
Tabel 4. 3 Rentang Skala Jawaban.....	32
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk (X1).....	33
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Reputasi Merek (X2)	35
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) .	37
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)..	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas Model Regresi 1.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas Model Regresi 2.....	44
Tabel 4. 12 Tabel Hasil Analisa Linier Berganda	48
Tabel 4. 13 Tabel Hasil Analisa Linier Berganda	49
Tabel 4. 14 Hasil Uji F Model Regresi 1	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji F Model Regresi 2	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Model Regresi 1	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Model Regresi 2.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Empirik Penelitian	20
Gambar 4. 1 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Model Regresi 1	45
Gambar 4. 2 Scatterplot Uji Heterokedastisitas Model Regresi 1	46
Gambar 4. 3 Grafik Normal P-Plot Model Regresi 1	47
Gambar 4. 4 Grafik Normal P-Plot Model Regresi 2	47
Gambar 4. 6 Hasil Uji Sobel Pengaruh Reputasi Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	55
Gambar 4. 7 Model Akhir Penelitian	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Hasil Analisis Data SPSS	75
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	84

