

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTISAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7

1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Produk	10
2.1.2 Reputasi Merek.....	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen	21
2.1.4 Loyalitas Konsumen	27
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Model Penelitian dan Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Lokasi Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sample	33
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Variabel dan Indikator	39
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Analisis Data Kualitatif	42
3.5.2 Analisis Data Kuantitatif	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 HASIL PENELITIAN	50
4.1.1 Sejarah Berdiri	50
4.1.2 Dukungan Usaha	52
4.1.3 Perkembangan Usaha	52
4.1.4 Keadaan Umum Responden	53
4.1.5 Karakteristik Variabel Penelitian	56
4.1.5.1 Kualitas produk.....	56
4.1.5.2 Kepuasan Konsumen	58
4.1.5.3 Reputasi Merek.....	61
4.1.5.4 Loyalitas Konsumen.....	63
4.1.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	66
4.1.6.1 Uji Validitas.....	66
4.1.6.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.1.7 Pengujian Asumsi Klasik	69
4.1.7.1 Uji Normalitas	69
4.1.7.2 Uji Heteroskedastisitas	71
4.1.8 Analisis Data	73
4.2 Pembahasan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 KESIMPULAN	88