

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I PENDAHULUAN	
Latar Belakang Masalah	1
Perumusan Masalah	7
Tujuan Penelitian	8
Manfaat Penelitian	8
II KAJIAN TEORI	
Kualitas Produk.....	9
Kualitas Layanan.....	14
Kepuasan Konsumen.....	21
Loyalitas Konsumen	22
Model Empirik Penelitian	26

III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Lokasi Penelitian	28
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.3	Sumber Data	30
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	31
3.6.	Alat Analisis Data	32

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	38
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	38
4.1.2	Usia Responden	38
4.1.3	Pekerjaan Responden	40
4.2	Analisis Kualitatif	40
4.2.1	Variabel Kualitas Produk	40
4.2.2	Variabel Kualitas Layanan.....	44
4.2.3	Variabel Kepuasan Konsumen	48
4.2.4	Variabel Loyalitas Konsumen	51
4.3	Kuantitatif	54
4.3.1	Uji Validitas	54
4.3.2	Uji Reliabilitas	55
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	56
4.3.4	Regresi Linier Berganda	58

4.3.5 Koefisien Determinasi	60
4.3.6 Pengujian Hipotesis	61
4.3.7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	64
4.4 Pembahasan.....	65

V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN