

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9

2.1.3	Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.4	Loyalitas Konsumen	15
2.2	Penelitian Terdahulu	17
2.3	Pengembangan Hipotesis	19
2.4	Kerangka Pikir	23
BAB III	METODE PENELITIAN.....	25
3.1.	Jenis Penelitian	25
3.2.	Populasi dan Sampel	25
3.3.	Sumber Data	27
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5.	Devinisi Operasional dan pengukuran Variabel	28
3.6.	Teknik Analisis Data	30
3.6.1.	Uji Instrumen Penelitian	30
3.6.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.6.3.	Uji Hipotesis	36
3.6.4.	Koefisien Determinasi	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.2	Karakteristik responden	38
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	39
4.2.2	Umur Responden	39
4.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	40
4.4	Analisis Data	46

4.4.1 Uji Validitas	46
4.4.2 Uji Reliabilitas	48
4.5 Uji Asumsi Klasik	49
4.5.1 Multikolinearitas	49
4.5.2 Heteroskedestisitas	50
4.5.3 Normalitas	52
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.7 Uji t.....	57
4.7.1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	59
4.8 Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.9 Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	73