

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
INTISARI	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Produk	6
2.2 Kepuasan Konsumen	8

2.3 Loyalitas Konsumen	9
2.4 Perumusan Hipotesis	10
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	10
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	11
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ..	11
2.5 Kerangka Pemikiran	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel	15
3.3 Sumber Data	16
3.4 Metode Pengumpulan Data	17
3.5 Devinisi Operasional Variabel	18
3.6 Alat Analisis	19
3.6.1 Analisis Kualitatif	19
3.6.2 Analisis Kuantitatif	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Responden	26
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	26
4.1.2 Umur Responden	27
4.1.3 Profesi Responden	27
4.1.4 Dari mana Responden Mendapatkan Informasi Mengenai <i>Shopping Center Culinary</i> Jepara	28
4.2 Analisis Kualitatif	28

4.2.1 Variabel Kualitas Produk (X1)	29
4.2.2 Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)	30
4.2.3 Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)	32
4.3 Analisis Kuantitatif	33
4.3.1 Uji Validasi	34
4.3.2 Hasil Pengujian Reabilitas	34
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	35
4.4 Path Analisis	38
4.4.1 Pengujian Hipotesis (Uji t)	40
4.4.2 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	41
4.5 Pembahasan	42
4.5.1 Pngaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	42
4.5.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	43
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ..	44
BAB V PENUTUPAN	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	18
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	26
Tabel 4.2 Umur Responden	27
Tabel 4.3 Profesi Responden	27
Tabwl 4.4 Dari Mana Responden Mendapatkan Informasi Mengenai Shopping. Center Culinary Jepara	28
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk (X1).....	29
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen (Y1)	31
Tabael 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Konsumen (Y2)	32
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.11 Hasil Analisis Jalur	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pemikiran	13
Gambar 2.2 Analisis Jalur Antara Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen	23
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	36
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner	52
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	57
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	58
Lampiran 4 Regression Model 1.....	63