DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
ABSTRACT vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 12
1.3.1. Tujuan Penelitian 12
1.3.2. Kegunaan Penelitian 13
1.4 Sistematika Penulisan 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 15
2.1 Landasan Teori 15
2.1.1 TRA *(Theory of Reason Action)* 15
2.2 Pengembangan Variabel Penelitian 16
2.2.1. Loyalitas Pelanggan 16
2.2.2. Kualitas Layanan 18
2.2.3. Kualitas Produk 20
2.2.4. Kepuasan Pelanggan 23
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian 25
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan 25
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 26

2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan 27
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan 28
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan 29
2.4 Penelitian Terdahulu 31
2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian 38
2.6 Hipotesis Penelitian 39
BAB III METODE PENELITIAN 40
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 40
3.1.1 Variabel Penelitian 40
3.1.2 Definisi Operasional Variabel 41
3.2. Populasi dan Sampel 43
3.2.1. Populasi 43
3.2.2. Sampel 43
3.3. Jenis Data dan Sumber Data 44
3.3.1. Jenis Data 44
3.3.2. Sumber Data 44
3.4. Metode Pengumpulan Data 45
3.5. Metode Analisis Data 47
BAB IV HASIL DAN ANALISIS 54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 54
4.1.1 Gambaran Umum Mie Gacoan 54
4.1.2 Gambaran Umum Responden 54
4.2 Analisis Data 57
4.2.1 *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* Pada Tiap Variabel 57
4.2.2 *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* Pada Konstruk Eksogen 62
4.2.3 *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* Pada Konstruk Endogen 64
4.2.4 Analisis *Full* Model Persamaan Struktural 66
4.2.5 Asumsi SEM 68
4.3 Pengujian Hipotesis Penelitian 78
4.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Mie Gacoan di Semarang 79

4.3.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Mie Gacoan di Semarang 79
4.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Mie Gacoan di Semarang 80
4.3.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Mie Gacoan di Semarang 80
4.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Mie Gacoan di Semarang 81
4.4 Interpretasi 81
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan 81
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 81
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan 82
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan 82
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan 82
4.5 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total 83
BAB V PENUTUP 84
5.1. Kesimpulan 84
5.2. Implikasi Teoritis 86
5.3. Implikasi Manajerial 87
5.4. Keterbatasan Penelitian 89
5.5. Saran Bagi Penelitian Mendatang 89
DAFTAR PUSTAKA 90
LAMPIRAN 94

FEB UNDIP