

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Kualitas Produk	14
2.1.2 Kualitas Layanan.....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	28
2.4.3 Pengaruh Kualitas produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	30

2.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Sumber Data Penelitian.....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Definisi Operasional	35
3.5	Metode Analisis	38
3.5.1	Langkah-Langkah SEM.....	38
3.5.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2	Identitas Responden.....	48
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	49
4.3	Deskriptif Hasil Penelitian	50
4.3.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	50
4.3.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan ..	52
4.3.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
4.3.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
4.4	Analisis Structural Equation Model (SEM)	55
4.5	Evaluasi Kriteria <i>Goodness of fit</i>	72
4.6	Pengujian Hipotesis	78

4.6.1	Pengaruh Langsung (Direct Effect), Tidak Langsung (Indirect Effect), dan Pengaruh Total.....	80
4.7	Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Keterbatasan	88
5.3	Implikasi Penelitian	89
5.4	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		92

