

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3. Pembatasan Masalah | 6 |
| 1.4. Rumusan Masalah | 6 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 9 |
| 2.1. Kerangka Teori | 9 |
| 2.1.1. Loyalitas Pelanggan | 9 |
| 2.1.2. Kualitas Produk | 18 |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan | 25 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2. Penelitian Relevan | 32 |
| 2.3. Kerangka Berfikir | 35 |
| 2.4. Hipotesis | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1. Lokasi Penelitian | 38 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.2.1. Populasi | 38 |
| 3.2.2. Sampel | 38 |
| 3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional | 39 |
| 3.3.1. Variabel Penelitian | 39 |
| 3.3.2. Defenisi Operasional | 40 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 43 |
| 3.5.1. Uji Coba Instrumen | 43 |
| 3.5.2. Uji Asumsi Klasik | 45 |
| 3.5.3. Analisis Deskriptif | 46 |
| 3.5.4. Analisis Statistik Inferensial | 47 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 49 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 49 |
| 4.1.1. Deskripsi CV. Prima Raya Marendal | 49 |
| 4.1.2. Deskripsi Data Penelitian | 50 |
| 4.1.2.1. Deskripsi Data Berdasarkan Identitas Responden | 50 |
| 4.1.2.2. Deskripsi Data Berdasarkan Variabel | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.3. Hasil Uji Coba Instrumen | 56 |
| 4.1.3.1. Hasil Uji Validitas | 56 |
| 4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas | 58 |
| 4.1.4. Analisis Inferensial | 59 |
| 4.1.4.1. Hasil Uji Asumsi Klasik | 59 |
| 4.1.4.2. Hasil Analisis Jalur | 61 |
| 4.1.4.3. Hasil Uji Hipotesis | 63 |
| 4.2. Pembahasan | 64 |
| 4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan | 64 |
| 4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan. | 66 |
| 4.2.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | 67 |
| 4.2.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel <i>Intervening</i> Kepuasan Pelanggan | 68 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | 70 |
| 5.1. Kesimpulan | 70 |
| 5.2. Saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |