

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ivx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.LatarBelakangMasalah .....	1
1.2.IdentifikasiMasalah.....	5
1.3.PembatasanMasalah.....	6
1.4.PerumusanMasalah .....	6
1.5.TujuanPenelitian .....	6
1.6.ManfaatPenelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. kerangkaTeori .....	8
2.1.1. Kualitas Produk .....	8
2.1.1.1. Pengertian Kualitas .....	8
2.1.1.2. Pengertian Produk .....	10
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Produk .....	12

2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.2.3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.2.4. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.2.5. Menilai Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.3.1. Konsep Loyalitas Pelanggan .....	26
2.1.3.2. Defenisi Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.3.3. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	30
2.1.3.4. Karakteristik Pelanggan Yang Loyal.....	31
2.1.3.5. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	33
2.1.3.6. Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	34
2.1.3.7. Loyalitas dan Siklus Pembelian Pelanggan .....	36
2.1.3.8. Keuntungan Pelanggan yang Loyal .....	38
2.2. Penelitian Yang Relevan .....	40
2.3. Kerangka Berfikir .....	43
2.4. Hipotesis .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	46
3.2. Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1. Populasi .....	38

3.2.2. Sampel .....	46
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	47
3.3.1. Variabel Penelitian .....	47
3.3.2. Defenisi Operasional .....	48
3.4. TeknikPengumpulan Data.....	49
3.5. Teknik Analisis Data.....	53
3.5.1. Uji Normalitas .....	53
3.5.2. Analisis Data Menggunakan Analisis Jalur .....	54
3.5.3. KoefisienDeterminan( $R^2$ ) .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	59
4.1.3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	60
4.1.3.2 Visi,Misi, War Ukir Medan.....	61
4.1.3.3 Struktur Organisasi War Ukir Medan.....	61
4.2 Deskripsi Responden.....	62
4.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.3.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.3.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Kerjaan.....	64
4.3.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	65
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.3.1 Uji Validitas dan Reabilitas X1.....	66

4.3.2	Uji Validitas Dan Reabilitas X2.....	67
4.3.3	Uji Validitas dan Reabilitas Y.....	68
4.3.4	Uji Normalitas Data.....	70
4.3.5	Jumlah Presentase Indikator.....	71
4.3.6.1	Variabel Kualitas Produk.....	72
4.3.6.2	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
4.3.6.3	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	74
4.4	Transformasi Data Ordinal ke Interval.....	75
4.5	Analisis Jalur.....	75
4.5.1.	Kerangka Hubungan Antar Jalur.....	77
4.5.2.	Koefisien Determinasi.....	77
4.5.3.	Menguji Koefisien Jalur secara Parsial.....	78
4.5.4.	Menguji Koefisien Jalur secara Simultan.....	78
4.5.5.	Menghitung Pengaruh Secara Proporsional.....	80
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	84

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 87**

5.1	Kesimpulan.....	87
-----	-----------------	----

5.2	Saran.....	87
-----	------------	----

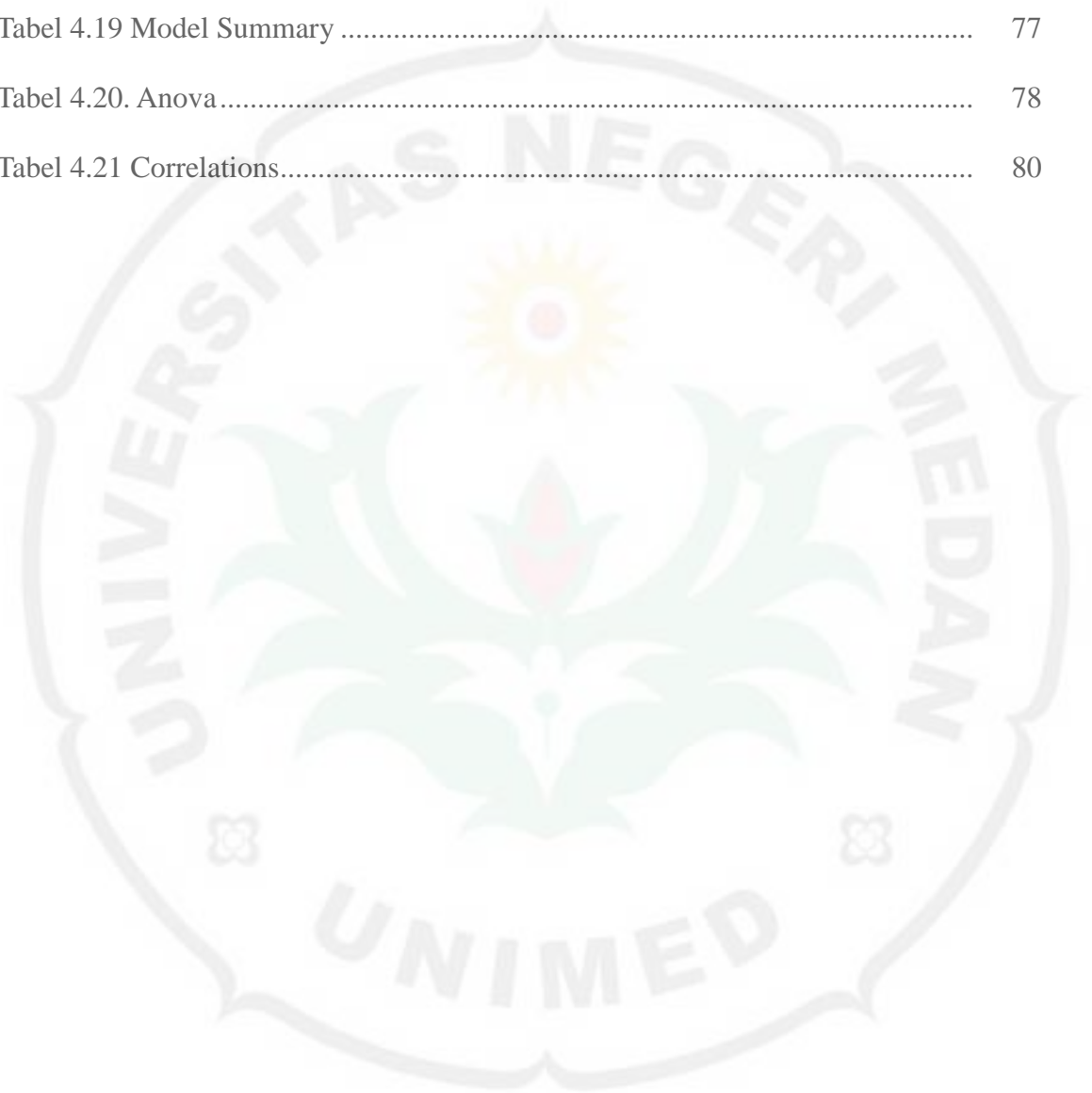
**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>halaman</b>
Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan War Ukir Medan .....	4
Tabel.3.1. Layout Angket.....	50
Tabel 4.1. Indikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.2. Indikasi Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3. Indikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.4. Indikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	65
Tabel 4.5. Pengujian Validitas Variabel $X_1$ .....	66
Tabel 4.6. Hasil Perhitungan Reliabilitas Angket Variabel ( $X_1$ ).....	66
Tabel 4.7. Pengujian Validitas Variabel $X_2$ .....	67
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Reliabilitas Angket Variabel ( $X_2$ ).....	67
Tabel 4.9 Pengujian Validitas Variabel Y .....	68
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Reliabilitas Angket Variabel (Y).....	69
Tabel 4.11 Uji Simirnov Komolgraf .....	70
Tabel 4.12 Tingkat Presentase ( $X_1$ ) .....	71
Tabel 4.13 Tingkat Presentase ( $X_2$ ) .....	72
Tabel 4.14 Tingkat Presentase (Y).....	73
Tabel 4.15 Skor Data Variabel $X_1$ .....	74
Tabel 4.16 Skor Data Variabel $X_2$ .....	75
Tabel 4.17 Skor Data Variabel Y .....	76
Tabel 4.18 Coefficient .....	77

Tabel 4.19 Model Summary .....	77
Tabel 4.20. Anova.....	78
Tabel 4.21 Correlations.....	80



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
Gambar 2.3 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	30
Gambar 2.4 Tahap Pertumbuhan Loyalitas.....	35
Gambar 2.5 Siklus Pembelian.....	36
Gambar 3.1 Diagram Jalur.....	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi War Ukir.....	60
Gambar 4.2 Skema Diagram Jalur.....	82
Gambar 4.1 Scatter Plot.....	80

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY