

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK-----i

ABSTRACT-----ii

KATA PENGANTAR-----iii

DAFTAR ISI-----vi

DAFTAR TABEL-----xi

DAFTAR GAMBAR-----xiii

DAFTAR LAMPIRAN-----xiv

BAB. I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang-----1

I.2. Identifikasi Masalah-----9

I.3 Pembatasan Masalah-----9

I.4. Perumusan Masalah-----10

I.5 Tujuan Penelitian-----10

I.6 Manfaat Penelitian-----11

BAB. II KAJIAN PUSTAKA

2.1. LandasanTeori.....12

2.1.1LoyalitasKonsumen.....12

2.1.1.1 DefenisiLoyalitasKonsumen.....12

2.1.1.2 KarakteristikKonsumen yang loyal.....13

2.1.1.3 Tahap Pembentukan Loyalitas Konsumen.13

2.1.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....15

2.1.1.5 Indikator Loyalitas Konsumen17

2.1.2. Kualitas Produk.....	19
2.1.2.1. Pengertian Kualitas	19
2.1.2.2. Defenisi Produk.....	20
2.1.2.3. Klasifikasi Produk.....	21
2.1.2.4. Pengertian Kualitas Produk.....	23
2.1.2.5. Manfaat Kualitas Produk.....	24
2.1.2.6 Dimensi Kulaitas Produk	24
2.1.2.7 Indikator Kulaitas Produk	25
2.1.3 Kualitas Pelayanan	28
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan	28
2.1.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	30
2.1.3.3 Karakteristik Jasa/Pelayanan	31
2.1.3.4 Definisi Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.3.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	33
2.1.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.3.7 Pelayanan Yang Baik.....	37
2.2. Penelitian yang Relevan	38
2.3. Kerangka Berpikir	41
2.4. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	44
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
3.2.1. Populasi.....	44
3.2.2. Sampel.....	45
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	46

3.3.1. Variabel Penelitian	46
3.3.2. Definisi Operasional Variabel.....	47
3.4. Jenis Dan Sumber Data	49
3.4.1 Jenis Data	49
3.4.2 Sumber Data.....	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data	50
3.6. Uji Validitas dan Reabilitas	52
3.7. Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1. Uji Asumsi Klasik	54
3.7.1.2 Uji Normalitas.....	55
3.7.1.3 Uji Multikolinieritas	55
3.7.1.4 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.7.1.5 Analisis Regresi Liner Berganda	56
3.8. Pengujian Hipotesis.....	56
3.8.1 Uji f	57
3.8.2 Uji t.....	58
3.8.3 Uji Diterminasi.....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1.1 Sejarah Singkat Café Kampoes Coffee	60
4.1.2 Visi dan Misi Kampoes Coffee	60
4.1.2.1 Visi Kampoes Coffee	60
4.1.2.2 Misi Kmapoes Coffee	61
4.1.3 Struktur Kampoes Coffee.....	61

4.1.4	Identifikasi Responden.....	62
4.1.5	Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
4.1.5.1	Kualitas Produk (X1)	63
4.1.5.2	Kualitas Pelayanan (X2)	64
4.1.5.3	Loyalitas Konsumen.....	65
4.2	Uji Instrumen Penelitian	65
4.2.1	Uji Validitas dan Realitilitas Angket	64
4.2.1.1	Uji Validitas dan Realitilitas Kualitas Produk (X1).....	67
4.2.1.2	Uji Validitas dan Realitilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	68
4.2.1.3	Uji Validitas dan Realitilitas Loyalitas Konsumen (Y)	70
4.3	Teknik Analisis Data.....	72
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.1.1	Uji Normalitas Data	72
4.3.1.2	Uji Multikolinearitas	73
4.3.1.3	Uji Heteroskedasitas.....	73
4.3.2	Analisis Berganda	76
4.3.3	Uji Hipotesis.....	77
4.3.3.1	Uji t (Persial).....	77
4.3.3.2	Uji F (Simultan).....	79
4.3.4	Koefisien Determinasi (R Square)	81
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	81
4.4.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	81
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	82
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan84

5.2 Saran.....85



THE
Character Building
UNIVERSITY