

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Perumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teoritis	16
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.2 Kualitas Produk.....	23
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Kerangka Konseptual	44
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	44
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	44
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	45
2.4 Hipotesis.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
3.2 Jenis Penelitian.....	47
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	48

3.4 Variabel Penelitian	50
3.5 Definisi Operasional Variabel	50
3.6 Desain Penelitian.....	51
3.7 Teknik Pengumpulan Data	52
3.8 Instrumen Penelitian.....	54
3.8.1 Observasi.....	54
3.8.2 Wawancara	55
3.8.3 Kuesioner	55
3.8.4 Dokumentasi	56
3.9 Prosedur Penelitian.....	56
3.9.1 Tahapan Persiapan.....	57
3.9.2 Tahapan Pelaksanaan.....	57
3.10 Analisis Data	57
3.10.1 Uji Validitas.....	58
3.10.2 Uji Reliabilitas	59
3.10.3 Uji Asumsi Klasik	60
3.10.4 Analisis Berganda.....	61
3.10.5 Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Hasil Penelitian	64
4.1.1 Gambaran Umum Kebun	64
4.1.2 Struktur Kebun.....	65
4.1.3 Visi dan Misi	66
4.2 Analisis Hasil Penelitian	67
4.2.1 Gambaran Umum Responden	67
4.2.2 Uraian Distribusi Item.....	69
4.3 Pengujian Variabel Penelitian	75
4.3.1 Uji Validitas.....	75
4.3.2 Uji Reliabilitas	77
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.3.4 Uji Regresi Linier Berganda	84
4.3.5 Uji Hipotesis	85
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	88
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	89

4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen di <i>Morning Fresh</i>	89
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di <i>Morning Fresh</i>	91
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Loyalitas Konsumen di <i>Morning Fresh</i>	92
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN	100

