

## DAFTAR ISI

Hal

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

### LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

### SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT ..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI ..... vi

DAFTAR TABEL ..... xi

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah ..... 4

1.3 Pembatasan Masalah..... 4

1.4 Perumusan Masalah..... 5

1.5 Tujuan Penelitian..... 5

1.6 Manfaat Penelitian..... 6

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori..... 7

2.1.1	Kualitas Produk .....	7
2.1.1.1	Defenisi Kualitas.....	7
2.1.1.2	Defenisi Produk .....	9
2.1.1.3	Fungsi Produk .....	9
2.1.1.4	Klasifikasi Produk.....	10
2.1.1.5	Atribut Produk .....	12
2.1.1.6	Defenisi Kualitas Produk.....	13
2.1.2	Nilai Emosional.....	16
2.1.2.1	Defenisi Nilai.....	16
2.1.2.2	Defenisi Emosi.....	16
2.1.2.3	Defenisi Nilai Emosional .....	17
2.1.2.4	Hirarki Nilai Emosional .....	20
2.1.3	Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.3.1	Defenisi Loyalitas .....	20
2.1.3.2	Defenisi Loyalitas Pelanggan .....	21
2.1.3.3	Karakteristik Pelanggan Yang Loyal .....	22
2.1.3.4	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.3.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	25
2.1.3.6	Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.3.7	Keuntungan Memiliki Pelanggan Yang Loyal.....	28
2.2	Penelitian yang Relevan.....	29
2.3	Kerangka Berfikir .....	33
2.4	Hipotesis .....	35

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian .....	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel .....	37
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	39
3.3.1 Variabel Penelitian .....	39
3.3.2 Defenisi Operasional .....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Uji Instrumen Penelitian .....	43
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
3.6 Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1 Uji Normalitas Data.....	45
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas.....	46
3.6.2.2 Uji Heterokedastisitas .....	47
3.6.3 Analisis Regresi Linear.....	47
3.6.4 Uji Hipotesis.....	48
3.6.4.1 Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	48
3.6.4.2 Uji t (Parsial).....	50
3.6.5 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	51

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	52
---------------------------	----

4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	52
4.1.2	Visi dan Misi UcoK Durian Medan.....	54
4.2	Deskripsi Responden .....	55
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ....	56
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.3	Analisis Data Penelitian.....	58
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Angket .....	58
4.3.2	Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval .....	63
4.3.3	Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	64
4.3.4	Uji Normalitas Data .....	69
4.3.5	Uji Asumsi Klasik.....	70
4.3.5.1	Uji Multikolinearitas.....	70
4.3.5.2	Uji Heterokedastisitas .....	71
4.3.6	Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
4.3.7	Uji Simultas (Uji F).....	74
4.3.8	Uji Parsial (Uji t).....	75
4.3.9	Uji R <sup>2</sup> (R Square).....	76
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	78

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Saran .....	81

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY