

DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN ENGESAHAN

SURAT ERNYATAAN

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

2.1.2 Definisi Produk 9

2.1.3 Fungsi Produk	9
2.1.4 Klarifikasi Produk	10
2.1.5 Atribut Produk	12
2.1.6 Definisi Kualitas Produk	13
2.1.7 Lokasi	15
2.1.7.1 Definisi Lokasi	15
2.1.7.2 Pemilihan Lokasi	16
2.1.8 Nilai Emosional	17
2.1.8.1 Definisi Nilai	17
2.1.8.2 Definisi Emosi	18
2.1.8.3 Definisi Nilai Emosional	18
2.1.8.4 Hirarki Nilai Emosional	20
2.1.9 Loyalitas Pelanggan	21
2.1.9.1 Definisi Loyalitas	21
2.1.9.2 Definisi Loyalitas Pelanggan	22
2.1.9.3 Karakteristik Pelanggan Yang Loyal	23
2.1.9.4 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	24
2.1.9.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	26
2.1.9.6 Tingkat Loyalitas Pelanggan	27
2.2 Penelitian Relevan	30
2.3 Kerangka Berpikir	34
2.4 Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel	37
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	39
3.3.1 Variabel Penelitian.....	39
3.3.2 Definisi Operasional	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.5.1 Uji Validitas dan 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 Heteroskedastisitas	46
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.6.4 Uji Hipotesis	48
3.6.4.1 Uji F (secara simultan)	48
3.6.4.2 Uji t (Parsial)	49
3.6.5 Koefisien Determinasi(R ²)	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 51

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	51
4.1.2 Visi dan Misi Ucok Durian Medan	52
4.1.3 Struktur Organisasi Ucok Durian Medan	53
4.2 Deskripsi Responden	53
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.3 Analisis Data Penelitian	56
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Angket	56
4.3.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi data Interval	62
4.3.3 Deskripsi Data Penelitian	62
4.3.4 Uji Normalitas Data	67
4.3.5 Uji Asumsi Klasik	68
4.3.5.1 Uji Multikolinearitas	68
4.3.5.2 Uji Heteroskedastisitas	69
4.3.6 Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.4 Uji Hipotesis	72
4.4.1 Uji f (secara simultan)	72
4.4.2 Uji t (secara parsial)	73
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi	74

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	75
---------------------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	77
---------------------	----

5.2 Saran.....	78
----------------	----

