

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.8 Sistematika Penelitian	8
BAB II	10
2.1 Teori – Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 Alat Ukur Kepuasan.....	11
2.1.3 Loyalitas Konsumen	12
2.1.4 Alat Ukur Loyalitas.....	13
2.1.5 Produk.....	14
2.1.6 Tingkatan Produk.....	15

2.1.7	Hirarki Produk	15
2.1.8	Klasifikasi Produk.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4	Hipotesis.....	27
BAB III	29
3.1	Karakteristik Penelitian	29
3.2.	Alat Pengumpulan Data	30
3.2.1	Variabel.....	30
3.3	Tahapan Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4.1	Populasi Penelitian.....	34
3.4.2	Sampel Penelitian.....	34
3.4.3	Teknik Sampling.....	35
3.4.4	Pengumpulan Data dan Sumber Data	35
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.5.1	Uji Validitas	36
3.5.2	Uji Reliabilitas	37
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.6.1	Analisis Korelasi.....	38
3.6.2	Uji Korelasi	39
BAB IV	41
4.1.	Karakteristik Responden	41
4.2.	Hasil Penelitian	44
4.2.1.	Uji Validitas	44
4.2.2.	Uji Reliabilitas	45
4.2.3.	Analisis Statistik Deskriptif	45
4.2.4.	Uji Normalitas.....	51

4.2.5.	Uji Linearitas	53
4.2.6.	Uji Hipotesis	53
4.3.	Pembahasan	55
4.3.1.	Hubungan Kepuasan Konsumen (X) Terhadap Loyalitas Konsumen (Y)	55
BAB V	57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN		