

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Teori	10
2.1.1.1 Pemasaran	10
2.1.1.2 Perilaku Konsumen	11
2.1.1.3 Produk	12
2.1.1.4 Kualitas Produk	12
2.1.1.5 Loyalitas Konsumen	13
2.1.2 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Pemikiran	21
2.3 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Karakteristik Penelitian	23
3.2 Alat Pengumpulan Data	24
3.2.1 Operasional Variabel	24
3.2.2 Skala Pengukuran	27
3.3 Tahapan Penelitian	28

3.4	Populasi dan Sampel	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel.....	29
3.5	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1	Jenis Data.....	30
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.6.1	Uji Validitas.....	30
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	32
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	33
3.7.2	Uji Normalitas	34
3.7.3	Analisis Regresi Linier Sederhana	34
3.7.4	Uji Hipotesis	35
3.7.5	Uji T-Test	35
3.7.6	Koefisien Determinasi.....	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1	Karakteristik Responden.....	37
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	39
4.2.2	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	39
4.2.3	Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	41
4.3	Pembahasan analisis deskriptif.....	44
4.4	Hasil Uji Normalitas	44
4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	45
4.6	Hasil Uji Hipotesis Melalui Uji T.....	46
4.7	Analisis Korelasi.....	46
4.8	Koefisien Determinasi	47
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	56
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	56
LAMPIRAN II HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	60
LAMPIRAN III HASIL ANALISIS DATA	64
LAMPIRAN IV T TABEL	66
LAMPIRAN V F TABEL.....	67