

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2    Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3    Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4    Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5    Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5.1    Akademis.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5.2    Implementasi Ilmu .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5.3    Sisi Bisnis atau Perusahaan .....</b>	<b>13</b>
<b>1.6    Batasan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.7    Sistematika Penulisan.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1    Landasan Teori .....</b>	<b>15</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>

2.1.1	Pemasaran.....	15
2.1.2	Kualitas Produk.....	15
2.1.3	Harga.....	17
2.1.4	Loyalitas Pelanggan .....	18
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	20
2.2.1	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
2.2.2	Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.3	Penelitian Terdahulu .....	22
2.4	Kerangka Pemikiran .....	32
2.5	Hipotesis Penelitian .....	33
2.6	Ruang Lingkup Penelitian .....	34
3.1	Jenis Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	35
3.2.1	Variabel Operasional .....	35
3.2.2	Skala Pengukuran .....	38
3.3	Tahapan Penelitian.....	39
3.4	Populasi dan Sampel .....	39
3.4.1	Populasi .....	39
3.4.2	Sampel .....	40
3.5	Teknik Sampling.....	40
3.6	Pengumpulan Data .....	41
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	42
3.8.1	Uji Validitas .....	42

3.8.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.9	Teknik Analisis Data .....	45
3.9.1	Analisis Deskripsi .....	45
3.9.2	Regresi Linier Berganda.....	46
3.10	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.10.1	Uji Normalitas.....	47
3.10.2	Uji Heteroskedastisitas .....	47
3.11	Pengujian Hipotesis .....	47
3.11.2	Uji f.....	48
3.11.3	Koefisien Determinasi .....	48
<b>BAB IV</b>	.....	<b>55</b>
4.1	Deskriptif Hasil Penelitian.....	55
4.1.1	Profil Responden .....	55
	Tabel 4.1 .....	55
	Tabel 4.2 .....	55
	Tabel 4.3 .....	56
	Tabel 4.5 .....	57
4.1.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	58
	Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas .....	58
2.	Hasil Uji Reabilitas.....	59
	Tabel 4.7 .....	60
4.1.3	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
	Tabel 4.8 .....	60
4.1.4	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	61
	Tabel 4.9 .....	61

<b>Y = 16,224 + 0,069X ≈ Kualitas Produk (X1)</b> .....	<b>62</b>
<b>Y = 16,224 + 0,004X ≈ Harga (X2)</b> .....	<b>62</b>
<b>4.1.5 Hasil Analisis Koefisiens Determinasi (R<sup>2</sup>)</b> .....	<b>62</b>
<b>Tabel 4.10</b> .....	<b>62</b>
<b>4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik</b> .....	<b>63</b>
<b>1. Hasil Uji Normalitas</b> .....	<b>63</b>
<b>Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas</b> .....	<b>63</b>
<b>2. Hasil Uji Multikolonieritas</b> .....	<b>64</b>
<b>Tabel 4.11</b> .....	<b>64</b>
<b>3. Hasil Uji Heteroskedastisitas</b> .....	<b>65</b>
<b>Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas</b> .....	<b>65</b>
<b>4.1.7 Hasil Uji Hipotesis</b> .....	<b>66</b>
<b>1. Hasil Uji F</b> .....	<b>66</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Uji F</b> .....	<b>66</b>
<b>2. Hasil Uji t</b> .....	<b>67</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Uji t</b> .....	<b>67</b>
<b>3. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis</b> .....	<b>68</b>
<b>Tabel 4. 14 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis</b> .....	<b>68</b>
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	<b>69</b>
<b>4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.</b> <b>69</b>	
<b>4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan</b> .....	<b>71</b>
<b>4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan</b> .....	<b>71</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>73</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>73</b>

<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>73</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
	<b>Lampiran.....</b>	<b>76</b>
	<b>KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>76</b>
	<b>Identitas Responden .....</b>	<b>76</b>
	<b>“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP .....</b>	<b>77</b>