

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Abstraksi	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xiii
Daftar tabel	xvii
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran	xix

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-hasil penelitian terdahulu	9
2.2 Landasan teori	10
2.2.1 Pengertian produk	10
2.2.1.1 Tingkatan produk	11
2.2.1.2 Klasifikasi produk	13
2.2.1.3 Atribut produk	15
2.2.2 Kepuasan Konsumen	16
2.2.3 Merek	23
2.2.4 Loyalitas merek	28
2.2.5 Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Merek	36
2.3 Kerangka teori	37
2.4 Hipotesis	37

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	39
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
3.2.1 Variabel penelitian	39
3.2.2 Definisi operasional variabel	40
3.3 Populasi, sampel dan responden	42
3.3.1 Populasi	42
3.3.2 Sampel	42
3.3.3 Responden	43

3.4	Data yang diperlukan dan cara pengumpulan data.....	43
3.4.1	Jenis data.....	44
3.4.2	Cara pengumpulan data	44
3.5	Instrumen atau alat untuk mengumpulkan data.....	44
3.5.1	Bentuk instrumen.....	44
3.5.2	Uji validitas.....	45
3.5.3	Uji reliabilitas	47
3.6	Pendekatan untuk analisis data.....	48
3.6.1	Pendekatan deskriptif atau kualitatif.....	48
3.6.2	Pendekatan statistik atau kuantitatif.....	48
 BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Uji vadilitas dan reliabilitas	55
4.1.1	Uji vadilitas	55
4.1.2	Uji reliabilitas.....	56
4.2	Analisis deskriptif	57
4.2.1	Karakteristik responden.....	57
4.2.2	Persepsi konsumen terhadap kepuasan	62
4.3	Analisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas.....	70
4.3.1	Analisis regresi sederhana	70
4.3.2	Analisis regresi lilier berganda.....	72
4.4	Pembahasan.....	76

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 79

5.2. Saran 80

DAFTAR PUSTAKA..... 82

LAMPIRAN 84



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil uji validitas varibel produk, harga, kemudahan dan Loyalitas	55
Tabel 4.2	Hasil uji reliabilitas variabel produk, harga, kemudahan dan loyalitas.....	56
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	57
Tabel 4.4	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	58
Tabel 4.5	Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran tiap bulan.....	59
Tabel 4.6	Karakteristik responden berdasarkan intensitas Pembelian.....	60
Tabel 4.7	Karakteristik responden berdasarkan informasi.....	61
Tabel 4.8	Sub variabel produk	63
Tabel 4.9	Sub variabel harga.....	65
Tabel 4.10	Sub variabel kemudahan	66
Tabel 4.11	Sub variabel kepuasan.....	67
Tabel 4.12	Variabel loyalitas	68
Tabel 4.13	Hasil analsis regresi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas	70
Tabel 4.14	Hasil analisis regresi produk, harga dan kemudahan terhadap loyalitas	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tingkatan produk	12
Gambar 2.2	Konsep kepuasan pelanggan	19
Gambar 2.3	Tingkatan loyalitas merk	29
Gambar 2.4	Nilai loyalitas merk	32
Gambar 2.5	Kerangka teori	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuisisioner.....	84
Lampiran II. Rekapitulasi data 100 responden.....	87
Lampiran III. Uji validitas dan reliabilitas	91
Lampiran IV. Deskriptif variabel.....	96
Lampiran V. Frekuensi distribusi.....	97
Lampiran VI. Regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda ...	98

