

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Pemasaran.....	9
a. Pengertian Pemasaran.....	9
b. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
c. Bauran Pemasaran	11
2. Loyalitas Konsumen.....	13
a. Pengertian Loyalitas Konsumen	13
b. Karakteristik Loyalitas Konsumen	14
c. Dimensi dan Indikator Loyalitas Konsumen	15
3. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
4. Kualitas Produk	20
a. Pengertian Produk.....	20

b. Pengertian Kualitas Produk	22
c. Ukuran Kualitas Produk	23
d. Dimensi Kualitas Produk	25
5. Penelitian Terdahulu	27
B. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	31
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	31
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	31
C. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
1. Waktu Penelitian	34
2. Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	35
1. Definisi Variabel	35
2. Definisi Operasional Variabel	37
D. Skala Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Penelitian Kepustakaan	43
2. Penelitian Lapangan	43
G. Jenis Data dan Sumber Data Penelitian	44
1. Penelitian Kepustakaan	44
2. Penelitian Lapangan	44
H. Metode Analisis Data	44
1. <i>Structural Equation Modelin-Pastial Least Square</i>	44
2. Langkah–Langkah Pengujian Analisis PLS	45
a. Evaluasi Measurement (Outer Model)	45
b. Pengujian Model Struktural Atau Uji Hipotesis	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Statistik Deskriptif	48
1. Jenis Kelamin	49
2. Usia	50
3. Tingkat Pendidikan	51

4. Pengeluaran Perbulan	52
C. Deskriptif Jawaban Responden	53
1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
2. Variabel Kualitas Produk	54
3. Variabel Loyalitas Konsumen	55
D. Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS)	56
1. Evaluasi Measurement (Outer Model)	56
a. <i>Convergent Validity</i>	56
b. <i>Discriminant Validity</i>	61
c. <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	62
d. <i>Composite Reliability dan Conbach's Alpha</i>	63
2. Pengujian Model Struktural/UjiHipotesis(<i>Inner Model</i>).....	64
a. Nilai R-Square	64
b. <i>Goodness of Fit Model</i>	64
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	65
E. Pembahasan	68
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	68
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	68
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA	74
 LAMPIRAN	