

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	X
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah Dan Perumusan Masakah Penelitian .....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	12
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	13
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian .....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	14
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	14
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	16
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2 Definisi Pelanggan .....	17
2.1.3 Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.3.1 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.3.3 Pentingnya Loyalitas Pelanggan .....	23
2.1.3.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.4.1 Faktor yang membentuk Kepuasan Pelanggan...	26

2.1.4.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.4.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.5	Teori Tentang Kualitas Produk .....	30
2.1.5.1	Pengertian Produk.....	30
2.1.5.2	Tingkatan Produk.....	31
2.1.5.3	Kualitas Produk.....	32
2.1.5.4	Dimensi Kualitas Produk.....	34
2.1.6	Teori Tentang Jasa .....	39
2.1.6.1	Pengertian Jasa.....	39
2.1.6.2	Karakteristik Jasa.....	39
2.1.7	Pelayanan Purna Jual .....	41
2.1.7.1	Pengertian Pelayanan.....	41
2.1.7.2	Pelayanan Purna Jual.....	41
2.1.7.3	Dimensi Pelayanan Purna Jual.....	44
2.2	Penelitian Terdahulu .....	46
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
2.2.2	Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan...	49
2.2.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas .....	50
2.2.4	Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Loyalitas .....	51
2.2.5	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas .....	52
2.2.6	Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan .....	53
2.2.7	Tabel Penelitian Terdahulu .....	54
2.3	Kerangka Pemikiran .....	62
2.4	Hipotesis .....	66
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian dan Variable Penelitian .....	68
3.1.1	Jenis Penelitian .....	68
3.1.2	Variabel Penelitian .....	69
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	71
3.2.1	Definisi Konsep .....	71
3.2.2	Definisi Operasional .....	72

3.2.2	Pengukuran Variabel .....	76
3.3	Populasi dan Sampel .....	76
3.3.1	Populasi .....	76
3.3.2	Sampel .....	77
3.4	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	78
3.4.1	Jenis Dan Sumber Data .....	78
3.4.1.1	Data Primer .....	79
3.4.1.2	Data Sekunder .....	79
3.4.2	Metode Pengumpulan Data .....	80
3.4.2.1	Angket/Kuisisioner .....	80
3.4.3	Metode Analisis Data .....	81
3.4.4	Uji Validitas .....	81
3.4.5	Uji Reabilitas dan <i>Variance Extract</i> .....	83
3.4.6	Analisis Deskriptif .....	85
3.4.7	Uji Asumsi Normalitas .....	85
3.4.8	Analisis Data Dengan Structural Equation Modeling...	86
3.4.9	Rancangan Uji Hipotesis .....	97
<b>BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Deskripsi Perusahaan .....	100
4.1.1	Sejarah Singkat Persusahaan .....	100
4.1.2	Lingkup Bidang Usaha .....	101
4.1.3	Sumber Daya .....	102
4.1.4	Tantangan Bisnis Di Perusahaan .....	105
4.1.5	Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....	105
4.2	Hasil Penelitian .....	106
4.2.1	Analisis Instrument .....	106
4.2.2	Analisis Profil Responden .....	110
4.2.3	Analisis Deskriptif .....	113
4.2.4	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	118
4.3	Hasil Uji Hipotesis .....	129
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	129

4.3.2 Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan.....	130
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	131
4.3.4 Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Loyalitas Pelanggan .....	132
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	133
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	134
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	134
4.4.2 Pengaruh Pelayanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	135
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	136
4.4.4 Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Loyalitas Pelanggan .....	137
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	138
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	140
5.2 Saran .....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	146
<b>LAMPIRAN</b> .....	151
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	182