

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Pemasaran	10
a. Pengertian Pemasaran.....	10
b. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
c. Fungsi Manajemen Pemasaran	12

2. Perilaku Pelanggan	13
a. Pengertian Perilaku Pelanggan	13
b. Model Perilaku Pelanggan	15
c. Faktor yang mempengaruhi Perilaku Pelanggan.....	16
3. Kualitas Pelayanan.....	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	19
c. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	20
d. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
5. Kualitas Produk.....	23
a. Pengertian Kualitas Produk.....	23
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk.....	24
c. Dimensi & Indikator Kualitas Produk	27
6. Kepuasan Pelanggan	27
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi ekspektasi pelanggan.....	28
c. Model Kepuasan Pelanggan	30
d. Tipe-tipe dan ketidakpuasan Pelanggan.....	31
e. Konsep Kepuasan Pelanggan	32
f. Strategi Kepuasan Pelanggan	34
g. Metode pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan	34
h. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	35
7. Loyalitas Pelanggan	36
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	36
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	37

c. Tahapan Loyalitas Pelanggan	38
d. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	39
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Hubungan Antar Variabel.....	44
1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	44
2. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan	44
3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	45
4. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	45
5. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan ..	46
D. Rerangka Pemikiran & Pengembangan Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi variabel.....	49
D. Definisi Oprasionalisasi variabel.....	51
E. Sekala Pengukuran.....	56
F. Populasi dan Sampel penelitian	57
1. Populasi Penelitian	57
2. Sampel Penelitian.....	57
G. Metode Pengumpulan Data.....	58
H. Jenis dan Sumber Data.....	59
1. Data Primer	59
I. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> model	60
a. <i>Convergent Validity</i>	60

b. <i>Discriminant Validity</i>	61
c. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	61
d. <i>Composite Reliability</i>	61
J. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)	61
a. Nilai <i>R-square</i>	62
b. <i>Godness of Fit Model</i>	63
c. Hasil Pengujian Hipotesis	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	64
B. Karakteristik Responden	65
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	65
2. Berdasarkan Usia	66
3. Berdasarkan Pekerjaan	67
4. Berdasarkan Penghasilan	67
5. Berdasarkan Katagori Perusahaan	68
6. Berdasarkan Lamanya Berkerjasama	69
C. Deskripsi Variabel	70
1. Kualitas Pelayanan	70
2. Kualitas Produk	73
3. Kepuasan Pelanggan	75
4. Loyalitas Pelanggan	76
D. Metode Analisis Data	78
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	78
1.1. <i>Convergent Validity</i>	78

1.2. <i>Discriminant Validity</i>	83
1.3. <i>Composite Reliability and Cronbach's Alpha</i>	85
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	87
2.1. Nilai <i>R-Square</i>	87
2.2. Nilai <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	88
2.3. <i>Goodness of Fit Model (GoF)</i>	88
3. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	90
E. Pembahasan	92
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	92
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.....	92
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	93
4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kualitas Pelayanan	93
5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	94

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	95
B. Saran	95
1. Saran Untuk Pusat Layanan Samsung	96
2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	96

DAFTAR PUSTAKA	97
-----------------------------	----

LAMPIRAN	101
-----------------------	-----