

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Kualitas Produk	8
B. Kualitas Pelayanan	12
C. Harga.....	14
D. Loyalitas Konsumen.....	17
E. Penelitian Terdahulu.....	19
F. Kerangka Berpikir	22
G. Hipotesis.....	23
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Pendekatan.....	26
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	26
C. Populasi serta Sampel.....	27
D. Identifikasi Variabel	28
E. Variabel Operasional.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Teknik Analisis Data.....	31
H. Analisis Data	34
BAB IV.....	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil	37

B. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	44
C. Uji Hipotesis Penelitian.....	58
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V	71
PENUTUP.....	71
A. Simpulan	71
B. Saran.....	73

DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP PENULIS
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4 1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4 2. Deskripsi Usia Responden.....	38
Tabel 4 3. Deskripsi Pengeluaran Perbulan Responden.....	38
Tabel 4 4. Kualitas Produk	39
Tabel 4 5. Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4 6. Harga.....	42
Tabel 4 7. Loyalitas Konsumen	43
Tabel 4 8. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	45
Tabel 4 9. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	46
Tabel 4 10. Hasil Uji Validitas Harga	47
Tabel 4 11. Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen	48
Tabel 4 12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	49
Tabel 4 13. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4 14. Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	52
Tabel 4 15. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 4 16. Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4 17. Uji Autokorelasi Durbin-Watson.....	56
Tabel 4 18. Statistik Variabel Penelitian	58
Tabel 4 19. Hasil Analisis Regresi Berganda	60
Tabel 4 20. Hasil Uji Koefisiensi Dererminasi (R ²).....	62
Tabel 4 21. Hasil Uji Parsial (t).....	62
Tabel 4 22. Hasil Uji F.....	64