

DAFTAR ISI

Halaman	
COVER	i
NOTA PERSETUJUAN	ii
NOTA PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I 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 LANDASAN TEORI	7
A. Deskripsi Teori	8
1. Kualitas Produk	8
2. Harga	18
3. Promosi	24
4. Loyalitas Pelanggan	28
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berfikir	41
D. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis dan Pendekatan	48
1. Jenis Penelitian	48
2. Pendekatan Penelitian	49
B. Setting Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi	49
2. Sampel	49
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	51
1. Variabel Independen	51
2. Variabel Dependen	51

E.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	55
1.	Uji Validitas.....	55
2.	Uji Reliabilitas	55
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
1.	Sumber Data	57
2.	Metode Pengumpulan Data	57
G.	Uji Asumsi Klasik.....	58
1.	Uji Normalitas	59
2.	Uji Multikolinieritas	59
3.	Uji Heteroskedastisitas	60
H.	Teknik Analisis Data	61
1.	Analisis Regresi Berganda	61
2.	Uji T	61
3.	Uji F	62
4.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
A.	Hasil Penelitian	65
1.	Gambaran Obyek Penelitian	65
a.	Profil Novie Hijab.....	65
b.	Sejarah Novie Hijab	65
c.	Ruang lingkup produk.....	66
d.	Gambaran umum responden	68
e.	Deskripsi data penelitian	71
2.	Hasil Uji Instrumen	72
a.	Uji Validitas	73
b.	Uji Reliabilitas	73
3.	Uji Asumsi Klasik	74
a.	Hasil Uji Normalitas	75
b.	Hasil Uji multikolinieritas.....	76
c.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
4.	Hasil Analisis Data	78
a.	Hasil analisis regresi berganda.....	78
b.	Hasil Uji T.....	79
c.	Hasil Uji F.....	79
d.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	79
B.	Pembahasan	80
1.	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas Pelanggan	81
2.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	82
3.	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	83
4.	Pengaruh Kualitas Produk, harga dan promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	93

BAB V PENUTUP	81
A. KESIMPULAN	81
B. SARAN	81
C. PENUTUP	82
DAFTAR PUSTAKA	xvi



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penjualan di tahun 2019	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional	52
Tabel 3.2	Skoring Instrumen Penelitian	55
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 4.2	Usia Responden	69
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	69
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	70
Tabel 4.5	Hasil Jawaban Responden	71
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen	76
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	78
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel 4.9	Hasil Uji regresi linier berganda	82
Tabel 4.10	Hasil Uji T	83
Tabel 4.11	Hasil Uji F	86
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87

DAFTAR GAMBAR

Halaman		
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Berfikir	43
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas	80
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

