

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	11
1. <i>Teori Consumer Loyalty</i>	11
2. Kualitas Produk.....	14
a. Pengertian Kualitas Produk.....	14
b. Tingkatan Produk.....	17
c. Dimensi Kualitas.....	18
d. Indikator Kualitas Produk	20
e. Kualitas Produk Menurut Islam	20
3. Citra Merek.....	22
a. Pengertian Citra Merek.....	22
b. Peran Citra Merek.....	23
c. Ruang Lingkup Ekuitas Citra Merek	24
d. Indikator Citra Merek	25
4. Harga	25
a. Pengertian Harga	25

b.	Penetapan Harga	27
c.	Tujuan Penentuan Harga.....	28
d.	Indikator Harga.....	29
e.	Harga Menurut Perspektif Islam	30
5.	Loyalitas Konsumen	32
a.	Pengertian Loyalitas Konsumen	32
b.	Karakteristik Loyalitas Konsumen ..	37
c.	Manfaat Loyalitas Konsumen	37
d.	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	38
e.	Tahapan Loyalitas Konsumen	39
f.	Cara Mengukur Loyalitas Konsumen	40
g.	Indikator Loyalitas Konsumen.....	41
h.	Loyalitas Konsumen Menurut Syariah	41
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
C.	Kerangka Berpikir	46
D.	Hipotesis Penelitian	48
1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	48
2.	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen.....	49
3.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	50
 BAB III : METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan	52
B.	<i>Setting</i> Penelitian	53
C.	Populasi dan Sampel.....	53
D.	Desain dan Definisi Operasional.....	54
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	56
1.	Uji Validitas Instrumen	56
2.	Uji Reliabilitas Instrumen	57
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
G.	Teknik Analisis Data	58
1.	Deskriptif Statistik	58
2.	Uji Asumsi Klasik	58
a.	Uji Normalitas	58
b.	Uji Multikolinieritas	58
c.	Uji Heterokedastisitas.....	58

3. Uji Hipotesis	59
a. Koefisien Determinasi (R ²)	59
b. Uji t Parsial.....	59
c. Analisis Regresi Berganda.....	60

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	61
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian..	62
a. Profil PT. Selok Jaya Pati.....	61
b. Gambaran Umum Responden ...	63
2. Analisis Data.....	65
a. Deskripsi Data.....	65
b. Uji Instrumen Penelitian Non Responden.....	69
c. Uji Instrumen Penelitian Responden.....	72
d. Uji Asumsi Klasik	76
e. Uji Hipotesis	79
B. Pembahasan.....	83
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen	83
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen	85
3. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen	87

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	90
B. Saran.....	90

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

DAFTAR TABEL

Tabel		
1.1	Penjualan Trasi PT. Selok Jaya Pati Tahun 2018..	6
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	43
3.1	Definisi Operasional	49
4.1	Profil Responden	64
4.2	Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk	65
4.3	Tanggapan Responden Berdasarkan Citra Merek	66
4.4	Tanggapan Responden Berdasarkan Harga	67
4.5	Tanggapan Responden Berdasarkan Loyalitas Konsumen.....	68
4.6	Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Kualitas Produk (X1).....	69
4.7	Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Citra Merek (X2)	70
4.8	Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Harga (X3).....	70
4.9	Hasil Uji Validitas Non Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	71
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Non Responden	72
4.11	Hasil Uji Validitas Responden Variabel Kualitas Produk (X1).....	73
4.12	Hasil Uji Validitas Responden Variabel Citra Merek (X2).....	73
4.13	Hasil Uji Validitas Responden Variabel Harga (X3)	74
4.14	Hasil Uji Validitas Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	74
4.15	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Responden	75
4.16	Hasil Uji Multikolonieritas	78
4.17	Hasil Koefisien Determinasi	79
4.18	Hasil Uji t Parsial	80
4.19	Hasil Regresi Linier Berganda.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	
2.1	Kerangka Berpikir 47
4.1	Hasil Uji Normalitas 76
4.2	Hasil Uji Normalitas 77
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas 78

