

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Kepuasan.....	12
2.1.4 Loyalitas.....	14
2.2 Kerangka Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.3 Variabel Penelitian.....	18

3.4 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Uji Instrumen	23
3.6.1 Uji Validitas.....	23
3.6.2 Uji Reliabilitas	25
3.7 Metode Analisis Data.....	25
3.7.1 Analisis Deskriptif atau Kualitatif	25
3.7.2 Analisis Statistik atau Kuantitatif	26
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1 Uji Instrumen Data.....	34
4.1.1 Uji Validitas.....	34
4.1.2 Uji Reliabilitas.	36
4.2 Analisis Deskriptif Profil Responden	36
4.3 Analisis Rata-rata (Mean) pada Variabel Penelitian.....	42
4.4 Analisis Statistik	51
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.4.1.1 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	51
4.4.1.2 Uji F	53
4.4.1.3 Uji T	54
4.4.1.4 Uji Asumsi Klasik Model 1	55
4.4.1.5 Koefisien Determinasi Berganda.....	58
4.4.2 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	59
4.4.2.1 Uji F	61
4.4.2.2 Uji T	61
4.4.2.3 Uji Asumsi Klasik Model 2	62
4.4.2.4 Koefisien Determinasi Berganda	66
4.4.3 Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen	66
4.4.3.1 Uji F	68
4.4.3.2 Uji T	68
4.4.3.3 Uji Asumsi Klasik Model 3	69

4.4.3.5 Koefisien Determinasi Berganda	72
4.4.4 Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas 30 sampel	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas 30 sampel	24
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas 96 sampel	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas 96 sampel	36
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.4 Usia Responden	37
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden	38
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.7 Pendapatan Responden	39
Tabel 4.8 Frekuensi Kunjungan Responden.....	40
Tabel 4.9 Sumber Informasi Responden.....	41
Tabel 4.10 Kelompok Kedatangan Responden.....	41
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi (Tangible)	44
Tabel 4.13 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi (Reliability)	45
Tabel 4.14 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi (Responsiveness)	46
Tabel 4.15 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi (Assurance).....	47
Tabel 4.16 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi (Empathy).....	48
Tabel 4.17 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.18 Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	50
Tabel 4.19 Estimasi Regresi Linier Berganda Model 1	51
Tabel 4.20 Uji Multikolinieritas Model 1	55
Tabel 4.21 Uji Linieritas	58
Tabel 4.22 Estimasi Regresi Linier Berganda Model 2.....	59
Tabel 4.23 Uji Multikolinieritas Model 2	63
Tabel 4.24 Uji Linieritas	65
Tabel 4.25 Estimasi Regresi Linier Berganda Model 3	67
Tabel 4.26 Uji Linieritas	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	20
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Regresi Model 1	56
Gambar 4.2 Uji Normalitas Regresi Model 1	57
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Regresi Model 2	64
Gambar 4.4 Uji Normalitas Regresi Model 2	65
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas Regresi Model 3	70
Gambar 5.6 Uji Normalitas Regresi Model 3	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	82
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	88
Lampiran 3 Hasil Uji Rata-Rata (Mean).....	95
Lampiran 4 Analisis Data	97
Lampiran 5 Rekap Data Penelitian	103

