

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
F. Asumsi Penelitian	10
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Definisi Istilah.....	12
I. Kajian Terdahulu.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	17

A. Manajemen Pemasaran.....	17
1. Kualitas Produk.....	19
B. Perilaku Konsumen	23
1. Kepuasan Konsumen.....	28
2. Loyalitas Konsumen.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	40
C. Sumber Data.....	43
D. Instrumen Penelitian.....	44
E. Pengumpulan Data	48
F. Analisis Data	49
BAB IV DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	62
A. Deskripsi Data.....	62
B. Pembuktian Hipotesis	92
C. Pembahasan.....	102
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran.....	112
DAFTAR RUJUKAN	113
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	118
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	119

RIWAYAT HIDUP.....	156
--------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Kajian Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1: Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 3.2: Skala Likert	48
Tabel 3.3: Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Durbin Watson	54
Tabel 4.1: Daftar Menu Bakso Gong Cak Gundul.....	63
Tabel 4.2: Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner	64
Tabel 4.3: Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk (X)	70
Tabel 4.4: Frekuensi Data Variabel Kepuasan Konsumen (Z)	76
Tabel 4.5: Frekuensi Data Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	77
Tabel 4.6: Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan Kualitas Produk (X), Kepuasan Konsumen (Z), dan Loyalitas Konsumen (Y)	81
Tabel 4.7: Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 4.8: Hasil Uji Multikolinieritas Model 1.....	84
Tabel 4.9: Hasil Uji Multikolinieritas Model 2.....	84
Tabel 4.10: Hasil Uji Glejser Model 1	87
Tabel 4.11: Hasil Uji Glejser Model 2	87
Tabel 4.12: Kriteria Pengambilan Keputusan Uji Durbin Wotson	88
Tabel 4.13: Hasil Uji Autokorelasi Model 1	88
Tabel 4.14: Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi Model 1	88
Tabel 4.15: Hasil Uji Autokorelasi Model 2	89
Tabel 4.16: Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi Model 2	89

Tabel 4.17: Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Model 1	91
Tabel 4.18: Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Model 2	92
Tabel 4.19: Hasil Analisis Uji F Model 1	93
Tabel 4.20: Hasil Analisis Uji F Model 2	94
Tabel 4.21: Hasil Analisis Uji t Model 1	95
Tabel 4.22: Hasil Analisis Uji t Model 2	95
Tabel 4.23: Hasil Koefisien Determinasi Model 1.....	96
Tabel 4.24: Hasil Koefisien Determinasi Model 2.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: Desain Operasional Variabel.....	40
Gambar 3.2: Diagram Jalur	59
Gambar 4.1: Jenis Kelamin Responden	65
Gambar 4.2: Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Gambar 4.3: Pekerjaan Responden	67
Gambar 4.4: Usia Responden.....	68
Gambar 4.5: Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1	85
Gambar 4.6: Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	86
Gambar 4.7: Hasil Uji Normalitas Model 1	90
Gambar 4.8: Hasil Uji Normalitas Model 2	91
Gambar 4.9: Diagram Jalur	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	119
Lampiran 2: Data Kuesioner Responden	122
Lampiran 3: Karakteristik Responden	127
Lampiran 4: Deskripsi Data Variabel	129
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas	131
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas	137
Lampiran 7: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	138
Lampiran 8: Uji Hipotesis.....	143
Lampiran 9: Tabel Durbin Watson	145
Lampiran 10: Tabel r.....	146
Lampiran 11: Tabel F.....	147
Lampiran 12: Tabel t.....	148
Lampiran 13: Surat Tugas Pembimbing	149
Lampiran 14: Kartu Bimbingan	150
Lampiran 15: Surat Izin Penelitian	151
Lampiran 16: Surat Keterangan Telah Meneliti.....	152
Lampiran 17: Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	153
Lampiran 18: Dokumentasi Penelitian.....	154