

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTARK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Asumsi Penelitian .....	9
E. Hipotesis Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian .....	10
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	10
I. Definisi Istilah .....	13
J. Kajian Penelitian Terdahulu .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
A.Perilaku Konsumen.....	18
B. Loyalitas Pelanggan .....	19
C.Kualitas Pelayanan .....	23
D. Kualitas Produk .....	27
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A.Rancangan Penelitian.....	32
B.Populasi Dan Sampel.....	34
C.Sumber Data .....	36
D.Instrumen Penelitian .....	36
E. Pengumpulan Data.....	37
F. Analisis Data .....	38
<b>BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN, DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>

A. Deskripsi Data .....	45
B. Pembuktian Hipotesis.....	51
C. Pembahasan .....	59
<b>BAB V .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>65</b>
P. Lampiran .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 1..1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 4.1 Uji Validitas .....	42
Tabel 4.2 Uji Reabilitas .....	43
Tabel 4.3 Uji Kolmogorov Smirnov.....	44
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.5 Uji Heteroskedastisitas.....	46
Tabel 4.6 Uji Koefisien Regresi.....	47
Tabel 4.7 Uji Determinasi.....	48
Tabel 4.8 Uji t Parsial.....	48
Tabel 4.9 Uji F Simultan .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Operasional Variabel .....	25
Gambar 3.2 Pedoman Indikator Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Umur Responden .....	40
Gambar 4.2 Pembelian Ulang Produk.....	41
Gambar 4.3 P-Plot Normalitas.....	45