

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Produk.....	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.3 Loyalitas Konsumen	20
2.2. Review Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	31
2.4. Hipotesis.....	35
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2. Metode Penelitian	38
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	39
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	41
3.5. Metode Penentuan Populasi dan Sampel	42
3.6. Metode Analisis	44
3.6.1 Uji Instrumen	44
3.6.1.1 Uji Validitas	44
3.6.1.2 Uji Realibilitas	45
3.6.2 Uji Asumsi Dasar	46

3.6.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	48
3.6.5 Uji Hipotesis.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Unit Analisis	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
4.2.1 Uji Instrumen	56
4.2.1.1 Uji Validitas	56
4.2.1.2 Uji Realibilitas	58
4.2.2 Analisis Deskriptif	59
4.2.3 Uji Asumsi Dasar	69
4.2.3.1 Uji Normalitas	69
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	70
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas.....	71
4.2.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	72
4.2.5 Analisis Regresi.....	74
4.3 Implikasi Manajerial.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Matriks Review Penelitian Relevan.....	31
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
Tabel 3.2	Bobot Nilai Pernyataan Kuesioner.....	41
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per bulan.....	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Motor yang Dipakai.....	55
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan lama Penggunaan.....	56
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	57
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X_2).....	57
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	58
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1)...	59
Tabel 4.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (X_2).....	64
Tabel 4.12	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	66
Tabel 4.13	Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.14	Uji Linearitas.....	70
Tabel 4.15	Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.16	Uji Heterokedastisitas.....	73
Tabel 4.17	Uji t variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap LoyalitasKonsumen.....	75
Tabel 4.18	Uji F Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	77

Tabel 4.19	Analisis determinasi Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	78
------------	--	----

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.2	Tahapan Loyalitas	23
Gambar 2.3	<i>Design Consumer Loyalty</i>	25
Gambar 2.4	Model Penelitian	36

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)
Lampiran 3	Nilai Analisis Deskriptif Variabel kepuasan konsumen (X2)
Lampiran 4	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen (Y)
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji Linearitas
Lampiran 9	Uji Multikolinearitas
Lampiran 10	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 11	Uji Regresi
Lampiran 12	Data Kuesioner