

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Keragaman produk.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.4.3 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27

3.2	Objek Penelitian	27
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Definisi Operasional Variabel	31
3.6	Teknik Analisis Data	35
3.7	Uji Statistik Deskriptif	36
3.8	Uji validitas dan Realibilitas	36
3.8.1	Uji validitas	36
3.8.2	Uji Reliabilitas	37
3.9	Uji Asumsi Klasik	37
3.9.1	Uji Normalitas	37
3.9.2	Uji Multikolinearitas	37
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.11	Uji Hipotesis	39
3.11.1	Koefisien Determinasi	39
3.11.2	Uji F (Anova)	39
3.11.3	Uji t (Parsial)	40
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	42
4.1	Analisis Data	42
4.1.1	Karakteristik Responden Penelitian	42
4.1.2	Uji Statistik Deskriptif	44
4.1.3	Hasil Uji Validitas	48
4.1.4	Hasil Uji Reliabilitas	49
4.1.5	Hasil Analisis Data	50
4.1.6	Uji Hipotesis	53
4.2	Pembahasan	56
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.2.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	56
4.2.3	Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
BAB V	PENUTUP	58

5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	58
5.2.1 Saran Praktisi	58
5.2.2 Saran Akademisi	58
Daftar Pustaka.....	60
LAMPIRAN.....	66

