

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Penelitian	8
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Produk	11
2.2 Kualitas Layanan	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Kesetiaan Pelanggan	18

2.5 Komitmen.....	21
2.6 Persepsi Harga.....	23
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.7.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan	25
2.7.2 Hubungan Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.7.4 Hubungan Kualitas Produk dengan Kesetiaan Pelanggan	28
2.7.5 Hubungann Kualitas Layanan dengan Kesetiaan Pelanggan	29
2.7.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Komitmen	30
2.7.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Kesetiaan Pelanggan	30
2.7.8 Hubungan Komitmen dengan Kesetiaan Pelanggan	31
2.9 Model Penelitian	32
BAB III	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradima Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian.....	34
3.3 Objek Penelitian	35
3.4 Subjek Penelitian	35
3.5 Unit Analisis.....	35
3.6 Skala Pengukuran Variabel	36
3.7 Definisi Konseptual dan Operasional	36
3.8 Metode Pengumpulan Data	39

3.8.1 Data Primer	39
3.8.2 Data Sekunder	40
3.9 Teknik Pengumpulan Data	40
3.10 Populasi, Sampel dan Ukuran Sampel.....	40
3.10.1 Populasi	40
3.10.2 Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	40
3.11 Metode Analisis	41
3.11.1 Statistical Package for Social Science (SPSS).....	42
3.12 Hasil Pre-Test.....	47
3.12.1 Uji Validitas	47
3.12.2 Uji Reabilitas	49
3.13 Pengujian Hipotesis	50
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.2 Profil Demografi Responden.....	51
4.2.1 Jenis Kelamin.....	51
4.2.2 Domisili	52
4.2.3 Usia	52
4.2.4 Pekerjaan	53
4.2.5 Berapa Lama Responden Menjalin Hubungan dengan Toko Jolin	53

4.3 Analisis Deskriptif	54
4.4 Statistik Deskriptif	55
4.4.1 Kualitas Produk.....	55
4.4.2 Kualitas Layanan	56
4.4.3 Kepuasan Pelanggan.....	57
4.4.4 Kesetiaan Pelanggan.....	57
4.4.5 Komitmen.....	59
4.4.6 Persepsi Harga	59
4.5 Statistik Inferensial	61
4.5.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	61
4.4.2 Model Struktural (Inner Model)	66
4.5 Pengujian Hipotesis	68
4.6 Pembahasan	71
4.6.1 Hipotesis 1	71
4.6.2 Hipotesis 2	72
4.6.3 Hipotesis 3	73
4.6.4 Hipotesis 4	73
4.6.4 Hipotesis 5	74
4.6.4 Hipotesis 6	75
4.6.4 Hipotesis 7	76
4.6.4 Hipotesis 8	76
BAB V.....	78

KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Implikasi Teoritis	79
5.3 Implikasi Manajerial	80
5.4 Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	92

