

Daftar Isi

Table of Contents

ABSTRAK	I
LEMBAR PENGESAHAN	III
SURAT PERNYATAAN	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	5
1.3 PEMBATASAN MASALAH	5
1.4 PERUMUSAN MASALAH	6
1.5 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN	6
1.6 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 PENGERTIAN MANAJEMEN	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.1.3 Kualitas Produk	12
2.1.4 Dimensi Kualitas Produk	13
2.1.5 Konsep Loyalitas Konsumen	14
2.1.6 Prinsip-Prinsip Loyalitas	16
2.1.7 Mempertahankan Loyalitas Konsumen	17
2.1.8 Dimensi Loyalitas konsumen	18
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	19
2.2.1 Landasan Teoritis	19

2.2.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	21
2.2.3	Studi Empiris.....	23
2.2.4	Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	METODE PENELITIAN	26
3.2	OBJEK PENELITIAN	27
3.3	DESAIN PENELITIAN	27
3.4	OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN	28
3.5	POPULASI DAN SAMPEL	30
3.5.1	Populasi.....	30
3.5.2	Sampel.....	31
3.6	TEKNIK PENGUMPULAN DATA DAN INSTRUMEN PENELITIAN	32
3.6.1	Jenis Data Penelitian	32
3.6.2	Sumber Data.....	32
3.6.3	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.4	Metode Transformasi Data.....	34
3.6.5	Instrumen Penelitian.....	35
3.6.6	Skala Pengukuran Instrumen.....	36
3.6.7	Pengujian Validitas	39
3.6.8	Pengujian Reliabilitas.....	40
3.7	TEKNIK ANALISIS DATA.....	42
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	43
3.7.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	43
3.7.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	44
3.7.4	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	45
3.7.5	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN		47
4.1	ANALISIS DESKRIPTIF.....	47
4.1.1	Gambaran mengenai Variabel Kualitas Produk.....	47
4.1.2	Garis Kontinum Kualitas Produk.....	60
4.1.3	Gambaran mengenai Variabel Loyalitas Konsumen.....	62
4.1.4	Garis kontinum Loyalitas Konsumen.....	70
4.2	PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	72
4.3	ANALISIS REGRESI LINER SEDERHANA	74
4.4	ANALISIS KOEFESIEN KORELASI	76
4.5	ANALISIS KOEFESIEN DETERMINASI.....	77
4.6	PENGUJIAN HIPOTESIS	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 KESIMPULAN	80
5.2 SARAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Perubahan Kualitas Produk Bedak Padat Pixy.....	2
Tabel 1.2	Penjualan Produk Bedak Padat Tahun 2018.....	3
Tabel 1.3	Penjualan Produk Bedak Padat Tahun 2019.....	3
Tabel 1.4	Jadwal Penelitian Tahun 2019-2020.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Desain Penelitian.....	38
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3.3	Skala Likert.....	49
Tabel 3.4	Kategori Skala.....	50
Tabel 3.5	Koefisien Kolerasi.....	43
Tabel 4.1	Tanggapan Responden.....	48
Tabel 4.2	Tanggapan Responden.....	48
Tabel 4.3	Tanggapan Responden.....	49
Tabel 4.4	Tanggapan Responden.....	49
Tabel 4.5	Tanggapan Responden.....	50
Tabel 4.6	Tanggapan Responden.....	51
Tabel 4.7	Tanggapan Responden.....	52
Tabel 4.8	Tanggapan Responden.....	52
Tabel 4.9	Tanggapan Responden.....	53
Tabel 4.10	Tanggapan Responden.....	54
Tabel 4.11	Tanggapan Responden.....	54
Tabel 4.12	Tanggapan Responden.....	55
Tabel 4.13	Tanggapan Responden.....	56
Tabel 4.14	Tanggapan Responden.....	56
Tabel 4.15	Tanggapan Responden.....	57

Tabel 4.16	Tanggapan Responden.....	57
Tabel 4.17	Tanggapan Responden.....	58
Tabel 4.18	Tanggapan Responden.....	59
Tabel 4.19	Tanggapan Responden.....	59
Tabel 4.20	Skor Rata-Rata setiap Indikator pertanyaan.....	60
Tabel 4.21	Tanggapan Responden.....	62
Tabel 4.22	Tanggapan Responden.....	63
Tabel 4.23	Tanggapan Responden.....	64
Tabel 4.24	Tanggapan Responden.....	64
Tabel 4.25	Tanggapan Responden.....	65
Tabel 4.26	Tanggapan Responden.....	66
Tabel 4.27	Tanggapan Responden.....	66
Tabel 4.28	Tanggapan Responden.....	67
Tabel 4.29	Tanggapan Responden.....	68
Tabel 4.30	Tanggapan Responden.....	68
Tabel 4.31	Tanggapan Responden.....	70
Tabel 4.32	Skor Rata-Rata setiap Indikator pertanyaan.....	72
Tabel 4.33	Uji Validitas	73
Tabel 4.34	Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.35	Hasil Analisis Regresi linier Sederhana.....	75
Tabel 4.36	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	75
Tabel 4.37	Pedoman Untuk memberikan intrepretasi Koefisien korelasi.....	76
Tabel 4.38	Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	77
Tabel 4.39	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T).....	78

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	33
Gambar 3.1	Garis Kontinum.....	50
Gambar 4.1	Garis Kontinum Kualitas Produk.....	61
Gambar 4.2	Garis Kontinum Loyalitas Konsumen	71

Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Ordinal Kualitas Produk
- Lampiran 3 Msi Detail Kualitas Produk
- Lampiran 4 Data Interval Kualitas Produk
- Lampiran 5 Data Ordinal Loyalitas Konsumen
- Lampiran 6 Msi Detail Loyalitas Konsumen
- Lampiran 7 Data Interval Loyalitas Konsumen
- Lampiran 8 Jumlah Data Interval Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen
- Lampiran 9 Output Spss Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 10 R tabel
- Lampiran 11 T tabel