

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Praktis	10
1.4.2 Kegunaan Akademis	11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.5.2 Waktu Penelitian.....	11
BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis.....	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Kualitas Produk.....	13
2.1.1.1 Definisi Kualitas Produk	13
2.1.1.2 Perspektif Kualitas	14
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.2 Kepercayaan.....	15
2.1.2.1 Definisi Kepercayaan	15
2.1.2.2 Kepercayaan Konsumen Terhadap Atribut Produk	16
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan	17
2.1.3 Loyalitas Konsumen	17

2.1.3.1 Definisi Loyalitas Konsumen.....	17
2.1.3.2 Merancang Dan Menciptakan Loyalitas	19
2.1.3.3 Tahapan Terbentuknya Loyalitas	20
2.1.3.4 Indikator Loyalitas Konsumen.....	21
2.1.4 Penelitian Terdahulu	22
2.2 kerangka Pemikiran	25
2.2.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	27
2.2.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	28
2.2.3 Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	29
BAB III Objek Penelitian Dan Metode Penelitian	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.2.1 Desain Penelitian	33
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	35
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	37
3.2.3.1 Sumber Data.....	37
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data	38
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2.4.1 Uji Validitas	41
3.2.4.2 Uji Realibilitas	44
3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval).....	47
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	48
3.2.5.1 Rancangan Analisis	48
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif	48
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif.....	49
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....	56
1. Pengujian Secara Parsial	56
2. Pengujian Secara Simultan.....	57
3. Kriteria pengujian.....	58
BAB VI Hasil Analisis Dan Pembahasan	59
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	59
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	60

4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2.2 Berdasarkan Usia	61
4.2.1 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62
4.2.3 Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	63
4.2.4 Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk ELzatta.....	65
4.3 Analisis Deskriptif.....	66
4.3.1 Kualitas Produk (X_1).....	67
4.3.2 Kepercayaan (X_2).....	74
4.3.3 Loyalitas Konsumen (Y).....	81
4.4 Hasil Analisis Verifikatif.....	90
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	90
4.4.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	95
4.4.3 Analisis Koefesien Korelasi (R)	97
4.4.4 Analisis Koefesien Determinasi (r^2)	99
4.4.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	101
4.4.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	103
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111