DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....i

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....ii

SURAT PERNYATAAN.....iii

ABSTRAK.....iv

ABSTARCT.....v

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

DAFTAR LAMPIRAN.....x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah.....9

1.2.1 Identifikasi Masalah.....9

1.2.2 Rumusan Masalah.....10

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....10

1.3.1 Maksud Penelitian.....10

1.3.2 Tujuan Penelitian.....10

1.4 Kegunaan Penelitian.....11

1.4.1 Kegunaan Praktis.....11

1.4.2 Kegunaan Akademis.....11

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka.....13

2.1.1 Kualitas Produk.....13

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk…….....13

2.1.2 Kualitas Pelayanan…….....14

2.1.2.1 Pengertian Kepemimpinan Transformasional.....14

2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....16

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....16

2.1.3.2 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....17

2.1.4 Hubungan Antar Variabel 18

2.1.4.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan…….....18

2.1.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan……19

2.1.4.3 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....19

2.1.5 Penelitian Terdahulu.....21

2.2 Kerangka Pemikiran.....24

2.3 Hipotesis.....24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....26

3.2 Metode Penelitian.....27

3.2.1 Desain Penelitian.....27

3.2.2 Operasional Variabel.....30

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....34

3.2.3.1 Sumber Data.....34

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data.....34

3.2.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....38

3.2.4 Uji Validitas.....39

3.2.5 Uji Realibilitas.....44

3.2.6 Uji MSI.....47

3.2.7 Rancangan Analisis Deskriptif.....48

3.2.7.1 Pengujian Hipotesis.....52

3.2.7.2 Statistik Uji.....53

3.2.7.3 Analisis Kuantitatif.....54

3.2.7.4Analisis Regresi Berganda.....55

3.2.7.5 Pengujian Hipotesis.....57

3.2.7.6 Penarikan Kesimpulan.....61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....28

4.1.1 Sejarah Singkat Ja-it…….....28

4.1.2 Struktur Organisasi Ja-it Fashion.....29

4.2 Karakteristik Responden.....30

4.2.1 Analisis Deskriptif Mengenai Kualitas Produk Ja-it.....32

4.2.2 Analisis Deskriptif Mengenai Kualitas Pelayanan Ja-it……...62

4.3 Analisis Verifikatif.....71

4.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ja-it…….....71

4.3.1.1 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda.....72

4.3.1.2 Analisis Korelasi.....74

4.3.1.3 Analisis Koefisien Determinasi……75

4.3.1.4 Pengujian Hipotesis……..77

4.3.1.4.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji *F*)……..……77

4.3.1.4.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)……...…79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....84

5.2 Saran.....85

DAFTAR PUSTAKA