DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakangPenelitian 1

1.2 IdentifikasidanRumusanMasalah 8

1.2.1 IdentifikasiMasalah 8

1.2.2 RumusanMasalah 9

1.3 MaksuddanTujuanPenelitian 9

1.3.1 MaksudPenelitian 9

1.3.2 TujuanPenelitian 10

1.4 KegunaanPenelitian 10

1.4.1 KegunaanAkademis 10

1.4.2 KegunaanPraktis 11

1.5 LokasidanWaktuPenelitian 12

1.5.1 LokasiPenelitian 12

1.5.2 WaktuPenelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS12

2.1 KajianPustaka 13

2.1.1 KualitasProduk 13

2.1.1.1 PengertianKualitasProduk.....13

2.1.1.2 PerspektifKualitasProduk..... 14

2.1.1.3 IndikatorKualitasProduk 16

2.1.2Kepercayaan Merek..... 17

2.1.2.1Definisi KepercayaanMerek 17

2.1.2.2 FaktoryangmemepengaruhiKepercayaanMerek 18

2.1.2.3 IndikatorKepercayaanMerek..... 19

2.1.3 LoyalitasPelanggan..... 20

2.1.3.1Pengertian LoyalitasPelanggan 20

2.1.3.2Prinsip-Prinsip LoyalitasPelanggan 21

2.1.3.3 Tingkat LoyalitasPelanggan..... 21

2.1.3.4IndikatorLoyalitasPelanggan 23

2.1.4 HasilPenelitiansebelumnya..... 23

2.2 KerangkaPemikiran..... 26

2.2.1Keterikaitan AntarVariabel 27

2.2.1.1Keterkaitankepercayaanmerekdengan

LoyalitasPelanggan 27

2.2.1.2 KeterkaitankualitasProdukdenganLoyalitas

Pelanggan 28

2.2.1.3 ParadigmaPenelitian..... 29

2.3 HIPOTESIS 30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 ObjekPenelitian 30

3.2 MetodePenelitian 31

3.2.1 DesainPenelitian 33

3.2.2 Operasional Variable 36

3.2.3 SumberdanTeknikPenentuan Data 41

3.2.3.1 Sumber Data 41

3.2.3.2 TeknikPenentuan Data 42

3.2.3.3 Populasi 42

3.2.3.3.1 Sampel.....43

3.2.4Teknik Pengumpulan Data 45

3.2.4.1 UjiValiditas 47

3.2.4.2 UjiReliabilitas 50

3.2.4.3 Uji MSI 52

3.2.5 RancanganAnalisisdanPengujianHipotesis 54

3.2.5.1 RancanganAnalisis..... 54

3.2.5.1.1 Analisis Data Deskriptif.....55

3.2.5.1.2 AnalisisVerifikatif(Kualitatif)..... 56

3.2.6 PengujianHipotesis.....63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 GambaranUmum Perusahaan.....65

4.1.1 SejarahSingkat Perusahaan 65

4.1.2 StrukturOrganisasi Perusahaan 66

4.1.3 Job Description.....66

4.2.KarakteristikResponden..... 68

4.2.1 DistribusiRespondenBerdasarkanJenisKelamin 68

4.2.2 DistribusiRespondenBerdasarkanUsia..... 69

4.3 AnalisisDeskriptif 69

4.3.1 AnalisisDeskriptifVariabelKualitasProduk (X_1)..... 69

4.3.1.1 TanggapanRespondenTerhadapIndikator *Performance* 70

4.3.1.2 TanggapanRespondenTerhadapIndikator*Feature* 71

4.3.1.3 TanggapanRespondenTerhadapIndikator Keandalan..... 73

4.3.1.4 TanggapanRespondenTerhadapIndikator Konformitas..... 74

4.3.1.5Tanggapan RespondenTerhadapIndikator DayaTahan..... 75

4.3.1.6 TanggapanRespondenTerhadapIndikatorEstetika..... 77

4.3.1.7 TanggapanRespondenTerhadapIndikator Kualitas Yang dipersepsikan 78

4.3.2 AnalisisDeskriptifVariabelKepercayaanMerek (X_2) 81
4.3.2.1 TanggapanRespondenTerhadapIndikator
kepercayaan 82
4.3.2.2 TanggapanRespondenTerhadapIndikator
DapatDiandalkan 83
4.3.2.3Tanggapan RespondenTerhadapIndikator
Kejujuran 84
4.3.2.4 TanggapanRespondenTerhadapIndikator
SesuaiHarapan 85
4.3.3 AnalisisDeskriptifVariabelLoyalitasPelanggan (Y) 87
4.3.3.1 TanggapanRespondenTerhadapIndikator
MelakukanPembelianSecaraTeratur 88
4.3.3.2 TanggapanRespondenTerhadapIndikator
MerekomendasikanProduk 89
4.3.3.3 TanggapanRespondenTerhadapIndikator
Membelidiluarliniproduk..... 90
4.3.3.4 TanggapanRespondenTerhadapndikator
Kekebalanterhadapdayatarikproduksejenis 92
4.4 AnalisisVerifikatif..... 94
4.4.1 AnalisisRegresi Linear Berganda 94
4.4.2 PengujianAsumsiKlasik..... 96
4.4.2.1 UjiNormalitas 96

4.4.2.2 PengujianMultikolinieritas 96

4.4.2.3 PengujianHeteroskedastisitas 97

4.4.3 AnalisisKorelasi.....98

4.4.4 AnalisisKoefesienDeterminasi.....100

4.5 PengujianHipotesisSecaraParsial(Uji t).....102

4.5.1UjiHipotesisKualitasProdukTerhadapLoyalitas

Pelanggan.....102

4.5.2 UjiHipotesisKepercayaanMerekTerhadapLoyalitas

Pelanggan 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 107

5.2 Saran..... 108

DaftarPustaka

Lampiran-Lampiran