DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... ..... **ii**

MOTTO..... ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR..... **vi**

DAFTAR ISI..... **viii**

DAFTAR TABEL..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 10

1.2.1 Identifikasi masalah..... 10

1.2.2 Rumusan masalah..... 10

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11

1.3.1. Maksud Penelitian 11

1.3.2. Tujuan Penelitian..... 11

1.4 Kegunaan Penelitian..... 12

1.4.1. KegunaanPraktis..... 12

1.4.2. Kegunaan Akademis..... 12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12
1.5.1. Lokasi Penelitian 12
1.5.2. Waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 14
2.1.1. Inovasi produk 14
2.1.1.1. DevinisiInovasi Produk 14
2.1.1.2. Konsep Inovasi 15
2.1.1.3. Indikator Inovasi Produk 15
2.1.2. Kepercayaan Konsumen 16
2.1.2.1. DefinisiKepercayaan Konsumen 16
2.1.2.2. Jenis-JenisKepercayaan 17
2.1.2.3. Indikator Kepercayaan Konsumen 18
2.1.3. Loyalitas Konsumen 19
2.1.3.1. DefinisiLoyalitas Konsumen 19
2.1.3.2. Jenis – JenisLoyalitas Konsumen 20
2.1.3.3. Indikator Loyalitas Konsumen 21
2.1.4. Hasil Penelitian Terdahulu 21
2.2. Kerangka Pemikiran 25
2.2.1. Keterkaitan Inovasi produk Terhadap Loyalitas konsumen 26

2.2.2. Keterkaitan Kepercayaan konsumen Terhadap Loyalitas konsumen 26
2.2.3. Keterkaitan Inovasi produkdanKepercayaankonsumenTerhadap Loyalitas konsumen 27
2.3. Hipotesis 28

BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 30
3.2. Metode Penelitian 30
3.2.1. DesainPenelitian 32
3.2.2. Operasionalisasi Variabel 36
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan data..... .. 39
3.2.3.1. Sumber Data 39
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data 39
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data 41
3.2.4.1. Uji MSI 43
3.2.4.2. Uji Validitas 44
3.2.4.3. Uji Reliabilitas 46
3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 48
3.2.5.1. Rancangan Analisis 48
3.2.5.1.1.Analisis Data Deskriptif 48
3.2.5.1.2.Analisis Data Verifikatif 50

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan 59

4.1.1. Sejarah SingkatPerusahaan 59

4.2. Karakteristik Responden 60

4.3. Analisis Deskriptif 61

4.3.1. Analisis Deskriptif Inovasi produk 62

4.3.2. Analisis Deskriptif Kepercayaan konsumen 69

4.3.3. Analisis Deskriptif Loyalitas konsumen 74

4.4. Analisis Verifikatif 78

4.4.1. Persamaan Regresi Linier Berganda 78

4.4.2. Uji Asumsi Klasik 80

4.4.2.1. Uji Normalitas 80

4.4.2.2. Uji Multikolinieritas 83

4.4.2.3. Uji Heteroskedastisitas 84

4.4.3. Analisis Korelasi 85

4.4.4. Analisis Koefisien Determinasi 87

4.4.5.Pengujian Hipotesis 89

4.4.5.1Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T) 89

4.4.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .. 93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 97

5.1. Saran 98

DAFTAR PUSTAKA 100

LAMPIRAN - LAMPIRAN 103