DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI iv

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR GRAFIK xvi

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 11

1.2.1 Identifikasi Masalah 11

1.2.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelitian 13

1.4 Manfaat Penelitian 14
1.4.1 Kegunaan teoritis 14
1.4.2 Kegunaan praktis 15
1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi 16
1.6 Sistematika Penulisan 17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 18
2.1 Kajian Pustaka 18
2.2 Kualitas 18
2.2.1 Kualitas Produk 19
2.2.1.1 Dimensi Kualitas Produk 19
2.2.2 Kualitas Pelayanan 20
2.2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 21
2.3 Kepuasan Konsumen 22
2.3.1 Komponen Kepuasan Pelanggan 23
2.3.2 Ciri-ciri Konsumen yang Puas 24
2.3.3 Elemen Kepuasan Konsumen 25
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen 26
2.3.5 Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen 27
2.3.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 28
2.3.7 Dimensi Kepuasan Konsumen 29
2.3.8 Indikator Kepuasan Konsumen 30
2.4 Loyalitas Konsumen 31

2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen 33
2.4.2 Karakteristik Konsumen yang Loyal 34
2.4.3 Tahapan Perkembangan Loyalitas Konsumen 35
2.4.4 Jenis-jenis Loyalitas 36
2.4.5 Indikator Loyalitas Konsumen 37
2.5 Kaitan Antara Kualitas dan Kepuasan 38
2.6 Kaitan Antara Kepuasan dan Loyalitas 39
2.7 Kaitan Antara Kualitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas 41
2.8 Hasil Penelitian Terdahulu 43
2.9 Bagan Kerangka Pemikiran 46
2.10 Hipotesis 47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 49
3.1 Metode dan Alur Pembahasan 49
3.2 Operasionalisasi Variabel 51
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi 53
3.3.1 Sumber Data 53
3.3.2 Cara Penentuan Data/Informasi 60
3.3.3 Teknik Penentuan Data 61
3.3.4 Teknik Sampling Pengambilan Data 62
3.3.5 Teknik Pengujian Penelitian 63
3.3.5.1 Uji Validitas 64
3.3.5.2 Uji Reliabilitas..... 65
3.4 Perancangan dan Analisis Data 66

3.4.1 Rancangan Analisis Data 67
3.4.1.1 Analisis Deskriptif 68
3.4.1.2 Analisis Verifikatif 69
3.4.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen 70
3.4.2.1 Pengujian Validitas Instrumen 71
3.4.2.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen 78
3.4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas CFA 82
3.4.3 Uji Hipotesis 83
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian 89
3.5.1 Waktu Penelitian 89
3.5.2 Lokasi Penelitian 89
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 90
4.1 Hasil Penelitian 90
4.1.1 Sejarah Perusahaan 90
4.1.2 Slogan dan Logo Perusahaan 91
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 92
4.1.3.1 Visi LG Electronics Indonesia 92
4.1.3.2 Misi LG Electronics Indonesia 93
4.1.4 Lokasi LG Electronics Indonesia 94
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 95
4.2 Karakteristik Responden 96
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin . 96
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 97

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 98
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 99
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Produk 100
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang di Beli 100
4.3 Pembahasan 102
4.3.1 Analisis Deskriptif 102
4.3.1.1 Analisis Deskriptif Kualitas Produk dan Kualitas Layanan (X_1) 103
4.3.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (X_2) ... 117
4.3.1.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y) 128
4.3.2 Analisis Data 134
4.3.2.1 Persamaan Model Pengukuran 134
4.3.2.2 Pengujian Hipotesis 135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 146
5.1 Kesimpulan 146
5.2 Saran 148
DAFTAR PUSTAKA 149
LAMPIRAN 154