DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv
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 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 Akademis 11
1.4.2 Kegunaan Praktis 12
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 12
1.5.1 Lokasi Penelitian 12
1.5.2 Waktu Penelitian 13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 13
2.1 Tinjauan Pustaka 13
2.1.1 Pengertian Produk 13
2.1.1.1 Kualitas Produk 14
2.1.1.1.1 Indikator Kualitas Produk 15

2.1.2 Layanan Purna Jual 17
2.1.2.1 Indikator Layanan Purna Jual 18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan 19
2.1.4 Loyalitas Pelanggan 20
2.1.4.1 Indikator Loyalitas Pelanggan 24
2.1.5 Penelitian Terdahulu 24
2.2 Kerangka Pemikiran 27
2.2.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan 28
2.2.2 Hubungan Layanan Purna Jual dengan Loyalitas Konsumen 29
2.2.3 Hubungan Kualitas Produk, Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Pelanggan 30
2.3 Hipotesis Penelitian 32
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 33
3.1 Objek Penelitian 33
3.2 Metode Penelitian 34
3.2.1 Desain Penelitian 35
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 37
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 39
3.2.3.1 Sumber Data 39
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data (Penentuan Sample Minimal) 40
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 42
3.2.4.1 Uji Validitas 43
3.2.4.2 Uji Reabiilitas 47
3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) 49
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 51
3.2.5.1 Rancangan Analisis 51
3.2.5.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif 51
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif(Kuantitatif) 55
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 60
BAB IV PEMBAHASAN 64
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 64

4.1.1 Sejarah Singkat AHASS Putra Jaya Bandung 64
4.1.2 Visi dan Misi 65
4.1.2.1 Visi 65
4.1.2.2 Misi 65
4.1.3 Struktur Organisasi 65
4.1.3.1 Uraian Tugas 66
4.2 Pembahasan Penelitian 71
4.2.1 Karakteristik Responden 72
4.3 Analisis Deskriptif 75
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk 76
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Layanan Purna Jual 86
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan 93
4.4 *Importance Performance Analysis* (IPA) 97
4.4.1 Tingkat Kinerja (*Performance*) Kualitas Produk 100
4.4.2 Tingkat Harapan (*Importance*) Kualitas Produk 102
4.5 Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan 105
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda 106
4.5.2 Uji Asumsi Klasik 107
4.5.2.1 Uji Normalitas 107
4.5.2.2 Uji Multikolinieritas 109
4.5.2.3 Uji Heterokedastisitas 110
4.5.3 Analisis Korelasi 111
4.5.4 Koefisien Determinasi 114
4.5.5 Pengujian Hipotesis 116
4.5.5.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) 116
4.5.5.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T) 118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 123
5.1 Kesimpulan 123
5.2 Saran 125
DAFTAR PUSTAKA 127
LAMPIRAN – LAMPIRAN