DAFTAR ISI

HALAMAN JUDULi

PENGESAHANii

ABSTRAKiii

*ABSTRACT*iv

KATA PENGANTARv

DAFTAR ISIvii

DAFTAR TABELix

DAFTAR LAMPIRANx

BAB I. PENDAHULUAN1

1. Latar Belakang Masalah1
2. Identifikasi Masalah3
3. Batasan Penelitian3
4. Rumusan Masalah4
5. Tujuan Penelitian4
6. Manfaat Penelitian4

BAB II. KAJIAN PUSTAKA6

1. Landasan Teori6
2. Persepsi Kualitas Produk6
3. Kepuasan Konsumen9
4. Loyalitas Konsumen12
5. Penelitian Terdahulu14
6. Kerangka Pemikiran16
7. Hipotesis16

BAB III. METODELOGI PENELITIAN20

1. Obyek Penelitian20
2. Desain Penelitian20
3. Operasionalisasi Analisis Variabel Penelitian22
4. Teknik Pengambilan Sampel24
5. Teknik Pengumpulan Data25
6. Teknik Analisis Data28

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN33

1. Gambaran Umum Objek Penelitian33
2. Uji Validitas36
3. Uji Reliabilitas38
4. Uji Deskriptif40
5. Uji Korelasi43
6. Pembahasan49

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN52

1. Kesimpulan52
2. Saran52

DAFTAR PUSTAKA54

LAMPIRAN55