# DAFTAR ISI

[Pengesahan i](#_Toc4609659)

[Abstrak ii](#_Toc4609660)

[Abstrack iii](#_Toc4609661)

[Kata Pengantar iv](#_Toc4609662)

[Daftar Isi vi](#_Toc4609663)

[Daftar Tabel viii](#_Toc4609664)

[Daftar Gambar ix](#_Toc4609665)

[BAB I 1](#_Toc4609666)

[Pendahuluan 1](#_Toc4609667)

[A. Latar Belakang Masalah 2](#_Toc4609668)

[B. Identifikasi Masalah 4](#_Toc4609669)

[C. Batasan Masalah 4](#_Toc4609670)

[D. Batasan Penelitian 4](#_Toc4609671)

[E. Rumusan Masalah 5](#_Toc4609672)

[F. Tujuan Penelitian 5](#_Toc4609673)

[G. Manfaat Penelitian 5](#_Toc4609674)

[BAB II 7](#_Toc4609675)

[Kajian Pustaka 7](#_Toc4609676)

[A. Landasan Teori 7](#_Toc4609677)

[1. Kualitas Layanan 7](#_Toc4609678)

[2. Kualitas Produk (*Product)* 10](#_Toc4609679)

[3. Loyalitas Pelanggan 13](#_Toc4609680)

[B. Penelitian Terdahulu 17](#_Toc4609681)

[C. Kerangka Pemikiran 21](#_Toc4609682)

[D. Hipotesis Penelitian 22](#_Toc4609683)

[BAB III 23](#_Toc4609684)

[Metode Penelitian 23](#_Toc4609685)

[A. Obyek Penelitian 23](#_Toc4609686)

[B. Desain Penelitian 23](#_Toc4609687)

[C. Variabel Penelitian 25](#_Toc4609688)

[a. Kualitas Layanan 25](#_Toc4609689)

[b. Kualitas Produk 26](#_Toc4609690)

[c. Loyalitas Pelanggan 28](#_Toc4609691)

[D. Teknik Pengumpulan Data 28](#_Toc4609692)

[E. Teknik Pengambilan Sampel 29](#_Toc4609693)

[F. Teknik Analisis Data 29](#_Toc4609694)

[BAB IV 39](#_Toc4609695)

[Hasil Analisis dan Pembahasan 39](#_Toc4609696)

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian 39](#_Toc4609697)

[B. Analisis Deskriptif 42](#_Toc4609698)

[1. Uji Validitas 42](#_Toc4609699)

[2. Uji Reabilitas 45](#_Toc4609700)

[3. Profil Responden 45](#_Toc4609701)

[4. Rata-rata (*mean*) 47](#_Toc4609702)

[C. Uji Asumsi Klasik 52](#_Toc4609703)

[D. Analisis Regresi Sederhana 56](#_Toc4609704)

[E. Hasil Penelitian 59](#_Toc4609705)

[BAB V 62](#_Toc4609706)

[Penutup 62](#_Toc4609707)

[A. Kesimpulan 62](#_Toc4609708)

[B. Saran 62](#_Toc4609709)

[Daftar Pustaka 64](#_Toc4609710)

[Lampiran 65](#_Toc4609711)