**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDULi**

**LEMBAR PENGESAHANii**

**ABSTRAKiii**

**ABSTRACTiv**

**KATA PENGANTARv**

**DAFTAR ISIvii**

**DAFTAR TABELxi**

**DAFTAR GAMBARxii**

**DAFTAR LAMPIRANxiii**

**BAB I PENDAHULUAN1**

1. Latar Belakang Masalah1
2. Identifikasi Masalah6
3. Batasan Masalah6
4. Batasan Penelitian7
5. Rumusan Masalah7
6. Tujuan Penelitian7
7. Manfaat Penelitian8

**BAB II KAJIAN PUSTAKA9**

1. Landasan Teori9
2. Kualitas Produk9
3. Definisi Produk9
4. Definisi Kualitas Produk9
5. Tingkatan Produk10
6. Dimensi Kualitas Produk11
7. Kualitas Layanan12
8. Definisi Kualitas Layanan12
9. Dimensi Kualitas Layanan13
10. Manfaat Kualitas Layanan14
11. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan14
12. Kepuasan Konsumen18
13. Definsi Kepuasan18
14. Definisi Kepuasan Konsumen19
15. Faktor – Faktor yang memengaruhi Kepuasan Konsumen19
16. Dimensi Kepuasan Konsumen20
17. Pengukuran Kepuasan Pelanggan21
18. Loyalitas Konsumen23
19. Definisi Loyalitas Konsumen23
20. Fase – Fase Loyalitas Konsumen23
21. Dimensi Loyalitas Konsumen24
22. Penelitian Terdahulu25
23. Kerangka Pemikiran34
24. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen34
25. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen 35
26. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen 35
27. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen 36
28. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen 36
29. Hipotesis Penelitian37

**BAB III METODE PENELITIAN38**

1. Objek Penelitian38
2. Desain Penelitian38
3. Variabel Penelitian40
4. Teknik Pengambilan Sampel49
5. Teknik Pengumpulan Data49
6. Teknik Analisis Data50

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN59**

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian59
2. Analisis Deskriptif60
3. Uji Validitas60
4. Uji Reliabilitas62
5. Profil Responden63
6. Analisis Variabel65
7. Penilaian Model fit70
8. Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis71
9. Hasil Penelitian73
10. Pembahasan75
11. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen75
12. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen 76
13. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen 77
14. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen 78
15. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen 79

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN80**

1. Simpulan80
2. Saran81

**DAFTAR PUSTAKA83**

**LAMPIRAN86**