**DAFTAR ISI**

COVER

PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

[ABSTRAK i](#_Toc12974508)

[ABSTRACT ii](#_Toc12974509)

[KATA PENGANTAR iii](#_Toc12974510)

[DAFTAR ISI v](#_Toc12974511)

[DAFTAR TABEL ix](#_Toc12974512)

[DAFTAR GAMBAR xi](#_Toc12974513)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc12974514)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc12974516)

[B. Identifikasi Masalah 4](#_Toc12974517)

[C. Batasan Penelitian 4](#_Toc12974518)

[D. Rumusan Masalah 5](#_Toc12974520)

[E. Tujuan Penelitian 5](#_Toc12974521)

[F. Manfaat Penelitian 5](#_Toc12974522)

[BAB II KAJIAN PUSTAKA 7](#_Toc12974523)

[A. Landasan Teori 7](#_Toc12974524)

[1. Kualitas Layanan 7](#_Toc12974525)

[a. Definisi Kualitas Layanan 7](#_Toc12974526)

[b. Karakteristik Layanan 8](#_Toc12974527)

[c. Dimensi Kualitas Layanan 9](#_Toc12974528)

[d. Manfaat Kualitas Layanan 10](#_Toc12974529)

[e. Menentukan Strategi Kualitas Layanan 10](#_Toc12974530)

[2. Kepuasan Konsumen 11](#_Toc12974531)

[a. Definisi Kepuasan Konsumen 11](#_Toc12974532)

[b. Dimensi Kepuasaan Konsumen 12](#_Toc12974533)

[c. Manfaat Kepuasan Konsumen 14](#_Toc12974534)

[d. Menentukan Strategi Kepuasan Konsumen 14](#_Toc12974535)

[3. Loyalitas Konsumen 15](#_Toc12974536)

[a. Definisi Loyalitas Konsumen 16](#_Toc12974537)

[b. Dimensi Loyalitas Konsumen 17](#_Toc12974538)

[c. Manfaat Loyalitas Konsumen 18](#_Toc12974539)

[d. Menentukan Strategi Loyalitas Konsumen 19](#_Toc12974540)

[B. Penelitian Terdahulu 19](#_Toc12974541)

[C. Kerangka Pemikiran 21](#_Toc12974542)

[1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen 21](#_Toc12974543)

[2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen 22](#_Toc12974544)

[D. Hipotesis Penelitian 23](#_Toc12974545)

[BAB III METRODOLOGI PENELITIAN 24](#_Toc12981771)

[A. Objek Penelitian 24](#_Toc12981773)

[B. Desain Penelitian 24](#_Toc12981774)

[C. Variable Penelitian 26](#_Toc12981775)

[D. Teknik Pengambilan Sampel 30](#_Toc12981777)

[E. Teknik Pengumpulan Data 30](#_Toc12981778)

[F. Teknik Analisis Data 31](#_Toc12981779)

[1. Uji Kuesioner 31](#_Toc12981780)

[2. Analisi Deskriptif 33](#_Toc12981781)

[3. Analisi Regresi 35](#_Toc12981782)

[BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 39](#_Toc12974546)

[A. Gambaran Umum Objek Penelitian 39](#_Toc12974548)

[1. Profil Toko Roti dan Sejarah Singkat 39](#_Toc12974549)

[2. Produk Perusahaan 41](#_Toc12974550)

[B. Uji Instrumen Penelitian 43](#_Toc12974551)

[1. Uji Validitas dan Reliabilitas 43](#_Toc12974552)

[a. Uji Validitas 43](#_Toc12974553)

[b. Uji Reliabilitas 46](#_Toc12974554)

[2. Analisis Data Responden 47](#_Toc12974555)

[a. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47](#_Toc12974556)

[b. Persentase Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan 48](#_Toc12974557)

[C. Analisis Deskriptif Indikator Kuesioner 48](#_Toc12974558)

[a. Variabel : Kualitas Layanan 48](#_Toc12974559)

[b. Variabel : Kepuasan Konsumen 55](#_Toc12974560)

[c. Variabel : Loyalitas Konsumen 60](#_Toc12974561)

[D. Analisis Deskriptif 64](#_Toc12974562)

[a. Kualitas Layanan 64](#_Toc12974563)

[b. Kepuasan Konsumen 66](#_Toc12974564)

[c. Loyalitas Konsumen 67](#_Toc12974565)

[E. Analisis Regresi 67](#_Toc12974566)

[1. Analisis Uji Asumsi Klasik 67](#_Toc12974567)

[a. Uji Normalitas 68](#_Toc12974568)

[b. Uji Heterokedastisitas 68](#_Toc12974569)

[c. Uji Multikolinieritas 69](#_Toc12974570)

[d. Uji Otokorelasi 69](#_Toc12974571)

[2. Analisis Regresi Berganda 70](#_Toc12974572)

[a. Uji Kecocokan Model (Uji F) 70](#_Toc12974573)

[b. Uji Variabel Penelitian (Uji t) 70](#_Toc12974574)

[c. Koefisien Determinasi 71](#_Toc12974575)

[F. Hasil Penelitian 72](#_Toc12974576)

[G. Pembahasan 73](#_Toc12974577)

[BAB V SIMPULAN DAN SARAN 77](#_Toc12974578)

[A. Simpulan 77](#_Toc12974580)

[B. Saran 77](#_Toc12974581)

[DAFTAR PUSTAKA 79](#_Toc12974582)

[LAMPIRAN 81](#_Toc12974583)