**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

PENGESAHAN ii

ABSTRAK .....iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 5
3. Batasan Masalah 5
4. Batasan Penelitian 5
5. Rumusan Masalah 6
6. Tujuan Penelitian 6
7. Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA ................................................................................ 8

A Landasan Teoritis ............................................................................... 8

1. Kualitas 8

a. Definisi Kualitas 8

2. Produk 9

a. Definisi Produk 9

b. Tingkatan Produk 9

3. Kualitas Produk 11

a. Definisi Kualitas Produk 11

b. Dimensi Kualitas Produk 11

4. Layanan 12

a. Definisi Layanan 13

b. Karakteristik Jasa/Layanan 13

c. Pentingnya Jasa/Layanan 14

d. Macam-macam Jasa/Layanan 14

5. Kualitas Layanan 16

a. Definisi Kualitas Layanan 16

b. Dimensi Kualitas Layanan 17

6. Kepuasan 18

a. Definisi Kepuasan 18

b. Ciri-ciri Konsumen Merasa Puas 18

7. Kepuasan Pelanggan 18

a. Definisi Kepuasan Pelanggan 19

b. Mengukur Kepuasan Pelanggan 19

c. Dimensi Kepuasan Pelanggan 20

8. Loyalitas 21

a. Definisi Loyalitas 21

9. Loyalitas Pelanggan 22

a. Definisi Loyalitas Pelanggan 22

b. Cara Agar Pelanggan Tidak Beralih 22

c. Dimensi Loyalitas Pelanggan 23

B. Penelitian Terdahulu 24

C. Kerangka Pemikiran 29

D. Hipotesis Penelitian 33

BAB III METODE PENELITIAN 34

* 1. Objek Penelitian 34
  2. Desain Penelitian 34
  3. Variabel Penelitian 38
  4. Teknik Pengambilan Sampel 44
  5. Teknik Pengumpulan Data 45
  6. Teknik Analisis Data 46

1. Analisis Deskriptif 46

a. Rata-rata Hitung Tertimbang 46

b. Rentang Nilai ............... 47

2. Analisis Structural Equation Modeling 48

a. Uji Validitas ..................................................................... 48

b. Uji Reliabilitas 49

3. Penilaian Overall Fit 49

4. Penilaian Model Struktural 50

5. Path Diagram ............................................................................... 51

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN ................................................ 55

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 56
2. Profil Perusahaan 56
3. Logo Perusahaan 58
4. Produk Perusahaan 59

B. Hasil Analisis Data 64

1. Analisis Deskriptif 64

2. Uji Validitas 64

3. Uji Reliabilitas 68

4. Uji Reliabilitas Konstruk 68

5. Penilaian Model Fit 80

6. Analisis Hubungan Kausal dan pengujian hipotesis 82

C. Hasil Penelitian 87

D. Pembahasan 92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ............................................................... 94

1. Simpulan .......................................................................................... 94
2. Saran ................................................................................................. 94

DAFTAR PUSTAKA 97

LAMPIRAN 100