

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1.....	Lok
asi Penelitian.....	6
1.5.2.....	Jad
wal Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.1.1 Pengertian Produk.....	8
2.1.1.2 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.1.3 Dimensi Kualitas.....	14
2.1.1.4 Pentingnya Kualitas	18
2.1.1.5 Perspektif Kualitas	20
2.1.1.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	22
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	27

2.1.2.1	Kualitas.....	27
2.1.2.2	Pelayanan.....	30
2.1.2.3	Definisi Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.2.4	Unsur-unsur Pelayanan Dalam Jasa	33
2.1.2.5	Langkah-langkah Penyusunan Dalam Strategi Pelayanan.....	35
2.1.2.6	Mengelola Kualitas Pelayanan Jasa	37
2.1.3	Loyalitas Pelanggan	38
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	38
2.1.3.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	42
2.1.3.3	Tahapan Loyalitas Pelanggan	42
2.1.3.4	Faktor-faktor Antecedent Loyalitas Pelanggan.....	43
2.1.3.5	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	45
2.1.3.6	Tingkatan Pelanggan Menuju Loyalitas.....	47
2.1.3.7	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	48
2.2	Kerangka Pemikiran	50
2.3	Hipotesis	54

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	55
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	55
3.1.2	Kegiatan Usaha Perusahaan.....	56
3.1.3	Struktur Organisasi.....	58
3.2	Metode Penelitian	61
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	61
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.2.2.1	Jenis Data	65
3.2.2.2	Populasi Sasaran	66
3.2.2.3	Penentuan Sampel.....	66

3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data	67
3.3 Model/Paradigma Penelitian.....	67
3.4 Teknik Analisis Data.....	68
3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.4.2 Analisis Terhadap Kuesioner	69
3.4.3 Analisis Jalur.....	71
3.4.4 Pengujian Hipotesis	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	76
4.1.1 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kualitas Produk Estrella Furniture Tasikmalaya	76
4.1.2 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Estrella Furniture Tasikmalaya.....	86
4.1.3 Tanggapan Pelanggan Mengenai Loyalitas Pelanggan Estrella Furniture Tasikmalaya.....	96
4.2 Pembahasan.....	103
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Secara Parsial.....	104
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Secara Parsial.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Simpulan	108
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	
2.1	Empat Jenis Loyalitas Pelanggan	45
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	62
3.2	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif	70
3.3	Formasi Nilai, Notasi dan Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif	70
3.4	Formula untuk Mencari Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antar Variabel Penelitian.....	73
3.5	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	73
4.1	Produk Sofa Estrella Furniture memiliki Ciri Khas Daripada Produk Lain	77
4.2	Produk Sofa Estrella Furniture Memiliki Berbagai Warna.....	77
4.3	Produk Sofa Estrella Furniture Memiliki Berbagai Jenis Model	78
4.4	Produk Sofa Estrella Furniture Menggunakanj Bahan Baku Berkualitas.....	79
4.5	Produk Sofa Estrella Furniture Bisa Memilih Bentuk, Warna, Bahan Sesuai dengan Keinginan Konsumen.....	79
4.6	Produk Sofa Estrella Furniture Bergarasnsi	80
4.7	Perusahaan Sofa Estrella Furniture Menerima Produk Gagal dari Produksinya yang telah dibeli Konsumen.....	81
4.8	Perusahaan Sofa Estrella Furniture Memiliki Bentuk Produk Rapi dan Menarik.....	82
4.9	Perusahaan Sofa Estrella Furniture Hanya Mengeluarkan Produk Furniture saja	82
4.10`	Produk Sofa Estrella Furniture Sudah Memiliki Kualitas yang Baik	83
4.11	Rekapitulasi Kualitas Produk	84

4.12	Perusahaan Estrella Furniture Memiliki Kondisi Ruangan yang Nyaman	87
4.13	Karyawan Estrella Furniture Berpenampilan Rapih dan Mengenkan Seragam.....	87
4.14	Karyawan Estrella Furniture Melakukan Hubungan Komunikasi yang Baik dengan Konsumen	88
4.15	Karyawan Estrella Furniture Memahami Kebutuhan Konsnumen....	89
4.16	Selalu Mengantarkan Pesanan Tepat pada Waktunya	90
4.17	Karyawan Estrella Furniture Membantu dan Menyediakan Jasa atau Pelayanan yang Dibutuhkan Konsumen	90
4.18	Perusahaan Estrella Furniture Mampu Menangkap Aspirasi-aspirasi yang Muncul dari Konsumen	91
4.19	Karyawan Estrella Furniture Sopan.....	92
4.20	Perusahaan Estrella Furniture Memberikan Jaminan Keamanan.....	92
4.21	Memberikan Jaminan Bahwa Seluruh Unsur Pemberi Jasa Sesuai dengan Harapan	93
4.22	Rekapitulasi Kualitas Pelayanan	94
4.23	Melakukan Pembelian Produk Furniture telah Dilakukan Berkali - Kali	97
4.24	Bila Membeli Produk Furniture Hanya Dilakukan di Estrella Furniture	98
4.25	Selain Membeli Sofa, Membeli Furniture Jenis Lainnya selalu Dilakukan di Estrella Furniture	98
4.26	Tetap Membeli di Perusahaan Estrella Furniture Meskipun dilakukan Diskon di Perusahaan lain	99
4.27	Mengajak Orang Lain untuk Berbelanja di Estrella Furniture	100
4.28	Mempromosikan Produk Estrella Furniture kepada Pelanggan\ Furniture lainnya.....	100
4.29	Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan.....	101
4.30	Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan...	105

4.31	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	106
------	---	-----

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	
3.1	Struktur Organisasi	58
3.2	Paradigma Penelitian	67
3.3	Hubungan Struktural Antara Variabel X_1 , X_2	72
4.1	Nilai Koefisien Jalur Antara Variabel X_1 dan Variabel Y	104
4.2	Nilai Koefisien Jalur Antara Variabel X_2 dan Variabel Y	105
4.3	Nilai Koefisien Jalur Antara Variabel X_1 , X_2 dan Variabel Y ...	107

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner.....	112
2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	115
3	Perhitungan Reliabilitas	116
4	Data Pernyataan Mengenai Variabel X_1 , X_2 dan Y	120
5	Tabel Distribusi Frekuensi	123
6	Tabel Pembantu Perhitungan Analisis	128
7	Hasil Pengolahan Data.....	129