

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABLE.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Peneliian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
BAB 2 Tinjauan Pustaka dan Penelitian.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian .....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 produk.....	15
2.1.3Brand.....	17
2.1.4 Kualitas Produk.....	18
2.2 Kepuasan Konsumen.....	20
2.3 Loyalitas Konsumen.....	23
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas konsumen.....	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
2.6 Kerangka Pemikiran.....	39
2.7 Hipotesis penelitian.....	41
2.8 Ruang Lingkup Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Operasional Variabel.....	43

3.2.1 . Variabel Bebas ( Variabel X) .....	44
3.2.2 Variabel Terikat (variable Y) .....	44
3.2.3 Skala Pengukuran.....	46
3.3 Tahap Penelitian.....	48
3.4.1 Populasi Penelitian.....	48
3.4.2 Sampel Penelitian.....	49
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 jenis Data.....	50
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6 Uji Validitas dan realibilitas.....	51
3.6.1 Uji Validitas.....	52
3.6.2 Uji Realibilitas.....	54
3.7 Teknik analisis Data.....	55
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	55
3.7.2 Uji Normalitas.....	56
3.7.3.Uji Regresi Linier Sederhana.....	57
3.7.4 Uji T.....	57
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	58
BAB 4 PEMBAHASAN.....	59
4.1 Karakteristik responden.....	59
4.1.1 karakteristik responden "apakah anda mengetahui mobil toyota kijang?....	59
4.1.2 karakteristik responden "apakah anda pernah menaiki mobil kijang?".....	59
4.1.3 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
4.1.4 karakteristik responden berdasarkan usia.....	61
4.1.5 karakteristik responden "menggunakan mobil kijang berapa lama?".....	61
4.2 hasil penelitian .....	62
4.2.1 tanggapan responden .....	62
4.2.1.1 tanggapan responden mengenai variabel kualitas produk (X).. .....	62
4.2.1.2 tanggapan responden mengenai loyalitas pelanggan .....	73
4.3 uji asumsi klasik .....	74

4.3.1 uji normalitas .....	74
4.4 analisi regresi linier sederhana .....	75
4.4.1 pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen .....	75
4.4.2 uji hipotesis .....	76
4.4.2.1 pengujian hipotesis melalui uji T .....	76
4.4.2.2 analisis korelasi .....	77
4.5 koefisien determinasi.....	78
4.6 pembahasan hasil penelitian .....	78
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
5.1 kesimpulan .....	81
5.2 saran .....	81
5.2.1 bagi perusahaan.....	82
5.2.2 bagi konsumen.....	82
5.2.3 bagi penelitian selanjutnya.....	82
<b>DAFTAR</b>	
<b>PUSTAKA.....</b>	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	