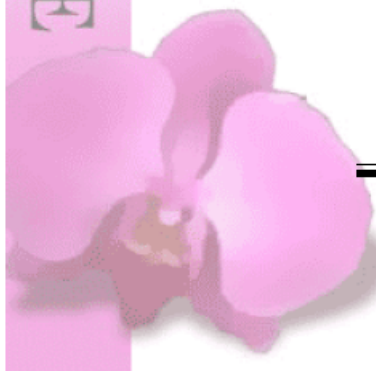


## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER .....	i
SURAT RISET.....	ii
SURAT TANDA PERSETUJUAN .....	iii
CURRICULUM VITAE .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
 <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1. Latar Belakang Penelitian .....	1
2. Rumusan Permasalahan .....	5
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
 <b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
1. Landasan Teori .....	7
a. Kualitas Produk .....	7
b. Kualitas Pelayanan .....	9
c. <i>Relationship Quality</i> .....	13
d. Loyalitas Pelanggan .....	16
e. Pengaruh Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap <i>Relationship Quality</i> .....	18
f. Pengaruh Kualitas produk, kualitas layanan dan <i>relationship quality</i> terhadap loyalitas pelanggan .....	19
g. Penelitian Terdahulu .....	20
2. Hipotesis Penelitian .....	21
 <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
1. Jenis Penelitian .....	24
2. Variabel dan Pengukuran .....	24
3. Populasi dan Penentuan Sampel .....	27
4. Metode Pengumpulan Data .....	27
5. Metode Analisis .....	28
a. Analisis Deskriptif .....	28
b. Analisis Inferensial .....	28



<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
1. Penyajian Data .....	34
a. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
b. Deskripsi Responden .....	35
c. Deskripsi Variabel .....	38
d. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
e. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	49
2. Hasil Analisis Data .....	53
a. Pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap <i>relationship quality</i> ( $Z$ ) .....	54
b. Pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan ( $Y$ ) melalui <i>relationship quality</i> ( $Z$ ) .....	56
c. Koefisien Determinasi .....	60
3. Pembahasan .....	62
 <b>BAB V : PENUTUP</b>	
1. Simpulan .....	66
2. Saran .....	67
 DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN	