

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	i
ABSTRAKSI	ii
SURAT RISET	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
CURRICULUM VITAE.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I : PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Permasalahan	1
2. Rumusan Permasalahan	4
3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu	6
2. Landasan Teori	11
a. Bauran Pemasaran	11
1) Pengertian Pemasaran	11
2) Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
b. Kualitas Produk	14
1) Pengertian Produk	14
2) Pengertian Kualitas Produk	15
3) Tujuan dari Kualitas Produk	16
4) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk ..	16
c. Kualitas Layanan	17
1) Pengertian Kualitas Layanan	17
2) Faktor-Faktor Kualitas Layanan	19
3) Manfaat dari Kualitas Layanan	20
d. Kualitas Hubungan (<i>Relationship Quality</i>).....	21

viii

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan PT JAYA ABADI Tuban)

Author: RIKO DEWANTORO CAHYONO PUTRA NPK: K.2013.1.32171

1) Teori Kualitas Hubungan (<i>Relationship Quality</i>)	21
2) Unsur-unsur <i>Relationship Quality</i>	22
e. Loyalitas Pelanggan	24
1) Pengertian Loyalitas Pelanggan	24
2) Jenis-Jenis Loyalitas	25
f. Pengaruh Kualitas produk, kualitas layanan dan kualitas hubungan terhadap loyalitas pelanggan	27
g. Model Teori	29
3. Hipotesis Penelitian	31

BAB III : METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian	32
2. Variabel dan Pengukuran	32
3. Penentuan Populasi dan Sampel	35
4. Metode Pengumpulan Data	36
5. Metode Analisis	37
a. Analisis Regresi Berganda	37
b. Uji F	38
c. Uji t	39
d. Uji Asumsi Klasik	39

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Penyajian Data	42
a. Gambaran Umum Perusahaan	42
b. Deskripsi Responden	43
c. Deskripsi Variabel	45
d. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	46
e. Hasil Uji Asumsi Klasik	55
2. Analisis Data dan Interpretasi	58
a. Analisis Data	58
1) Analisis Regresi Linier Berganda	58
2) Uji t (Uji Parsial)	59
3) Uji F (Uji Simultan)	61
4) Uji Dominan	62
b. Interpretasi Hasil Pengujian	63

BAB V : PENUTUP

1. Simpulan	68
2. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	----