

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HAK CIPTA.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	v
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	5
1.3 Batasan masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.2 Kualitas Produk.....	8

2.2.1	Pengertian Kualitas Produk	8
2.2.2	Tingkatan kualitas produk	9
2.2.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	9
2.2.4	Dimensi Kualitas Produk	11
2.2.5	Indikator kualitas produk	13
2.3	Loyalitas Konsumen	15
2.3.1	Pengertian Loyalitas Konsumen	15
2.3.2	Tahap pembentukan loyalitas konsumen	16
2.3.3	Karakteristik Loyalitas Konsumen	17
2.3.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen	17
2.3.5	Indikator Loyalitas Konsumen	19
2.4	Penelitian Terdahulu	20
2.5	Kerangka Konseptual	22
2.6	Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Variabel Penelitian	24
3.3	Populasi & Sampe	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.4	Intrumen Penelitian	26
3.5	Teknik pengumpulan Data	27
3.5.1	Angket/Kuesioner	27

3.6	Teknik Analisis Data	27
3.6.1	Uji Validitas	28
3.6.2	Uji Reliabilitas	28
3.6.3	Uji Normalitas	29
3.6.4	Uji Heterokedastisitas	29
3.7	Uji Hipotesis	29
3.7.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	30
3.7.2	Uji T (Parsial).....	30
3.7.3	Uji Koesifien Determinasi (R^2).....	31
3.8	Lokasi Penelitian Dan Jadwal Penelitian	31
3.8.1	Lokasi Penelitian	31
3.8.2	Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Sejarah Singkat Toko Vivin Baju Adat Nias Gunungsitoli.....	33
4.1.2	Karakteristik Responden.....	33
4.1.3	Hasil Uji Deskriptif	37
4.1.4	Tabulasi Data	38
4.2	Uji Instrumen Penelitian	42
4.2.1	Hasil Uji Validasi.....	42
4.2.2	Hasil Uji Reabilitas.....	44
4.2.3	Uji Normalitas	45
4.2.4	Uji Heterokedastisitas.....	46
4.3	Uji Hipotesis	46
4.3.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	46

4.3.2 Uji T	48
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi	49
4.4 Pembahasan.....	50
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54