

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I :PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	8
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II :LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	
1. Loyalitas Pelanggan	13
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	13
b. Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan	15
c. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	16
e. Indikator Loyalitas Pelanggan	17
f. Loyalitas Pelanggan dalam pandangan Islam	18
2. <i>Brand Image</i>	19

a.	Pengertian <i>Brand Image</i>	19
b.	Komponen <i>Brand Image</i>	20
c.	Indikator <i>Brand Image</i>	21
d.	<i>Brand Image</i> Dalam Pandangan Islam.....	22
3.	Kualitas Produk.....	23
a.	Pengertian kualitas produk.....	23
b.	Alasan memproduksi produk berkualitas.....	25
c.	Dimensi kualitas produk	26
d.	Indikator kualitas produk	27
e.	Kualitas produk dalam pandangan Islam.....	28
4.	Kepuasan.....	29
a.	Pengertian kepuasan.....	29
b.	Elemen kepuasan.....	30
c.	Ciri-ciri kepuasan	31
d.	Indikator kepuasan	32
e.	Kepuasan dalam pandangan Islam.....	32
B.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
C.	Kerangka Berpikir	35
D.	Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III :METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan pendekatan penelitian	38
B.	Populasi dan sampel.....	38
C.	Sumber data.....	40
D.	Tata variabel penelitian	40
E.	Devinisi operasional.....	41
F.	Teknik pengumpulan data.....	43
G.	Uji validitas dan reliabilitas instrumen	44
1.	Uji validitas	44
2.	Uji reliabilitas.....	45
H.	Uji asumsi klasik.....	45
1.	Uji normalitas.....	45

2. Uji heteroskedastisitas.....	45
3. Uji multikoleniaritas.....	46
4. Uji autokorelasi	47
I. Analisis data	47
1. Analisis regresi linier berganda.....	47
2. Koefisiensi determinasi (R^2)	48
3. Uji Parsial (Uji t).....	49
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum PT. Selok Jaya Juwana.....	50
1. Sejarah berdirinya PT. Selok Jaya	50
2. Alamat letak PT. Selok Jaya	52
3. Visi dan misi PT. Selok Jaya	52
4. Struktur organisasi PT. Selok Jaya	52
5. Gambaran produk trasi merek “YN” PT. Selok Jaya Juwana.....	53
B. Deskripsi data penelitian.....	54
1. Data penelitian	54
2. Deskripsi karakteristik responden	55
a. Jenis kelamin.....	55
b. Usia responden	55
c. Pendidikan responden	56
C. Deskripsi variabel penelitian.....	57
1. Variabel <i>brand image</i>	58
2. Variabel kualitas produk	59
3. Variabel kepuasan	60
4. Variabel loyalitas pelanggan	61
D. Uji validitas dan uji reliabilitas	62
1. Uji validitas	62
2. Uji reliabilitas	64
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
1. Uji Multikolinearitas	66
2. Uji Heteroskedastisitas	66

3. Uji Normalitas	67
4. Uji autokorelasi	67
F. Hasil Analisis Data.....	68
1. Analisis Regresi Berganda	69
2. Uji Koefisien Determinasi (r^2)	70
3. Uji Secara Parsial (Uji t)	70
G. Hasil penelitian.....	72
1. Pengaruh <i>brand image</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	72
2. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan	73
3. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan	75
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
C. Penutup	78
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT PENIDDIKAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Volume Penjualan Terasi YN Selok Jaya	6
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1: Definisi Operasional	41
Tabel 4.1: Deskripsi Responden Berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 4.2: Deskripsi Responden Berdasarkan usia	56
Tabel 4.3: Deskripsi Responden Berdasarkan pendidikan	56
Tabel 4.4: Hasil Jawaban Responden	58
Tabel 4.5: Hasil Uji Validitas Responden	63
Tabel 4.6: Hasil Uji Reliabilitas Responden	64
Tabel 4.7: Hasil Uji Asumsi Klasik	65
Tabel 4.8: Hasil Uji Hipotesis.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir 35
Gambar 4.1: Bagan Struktur Organisasi 53

