**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR ix**

**DAFTAR LAMPIRAN x**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
	2. Identifikasi Masalah 4
	3. Batasan Masalah 4
	4. Rumusan Masalah 5
	5. Tujuan Penelitian 6
	6. Manfaat Penelitian 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8**

* 1. Kualitas Produk 8
		1. Pengertian Kualitas Produk 8
		2. Jenis- Jenis Produk 8
		3. Dimensi Kualitas Produk 10
		4. Indikator Kualitas Produk 11
	2. Loyalitas Pelanggan 13
		1. Pengertian Loyalitas Pelanggan 13
		2. Keuntungan Konsumen Yang Loyal 14
		3. Karakteristik Konsumen Yang Loyal 16
		4. Indikator Loyalitas Pelanggan 17
	3. Penelitian Terdahulu 17
	4. Kerangka Konseptual 21
	5. Hipotesis 22

**BAB III METODE PENELITIAN 23**

* 1. Desain Penelitian 23
	2. Tempat dan Waktu Penelitian 23
		1. Tempat Penelitian 23
		2. Waktu Penelitian 24
	3. Populasi dan Sampel 24
		1. Populasi 24
		2. Sampel 25
	4. Variabel dan Indikator 27
		1. Variabel 27
		2. Indikator 27
		3. Definisi Operasional 28
		4. Skala Pengukuran Variabel 29
	5. Instrumen Penelitian 30
	6. Jenis Data 31
	7. Teknik Pengumpulan Data 31
	8. Teknik Analisis Data 32

3.8.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas 33

3.8.2 Uji Asumsi Klasik 34

3.8.3 Analisis Regresi Linear Sederhana 35

3.8.4 Uji Parsial (Uji t) 35

3.8.5 Uji Koefisien Determinasi (R²) 36

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 37**

4.1 Profil Toko Eva Fashion 37

 4.1.1 Sejarah Singkat Toko Eva Fashion 37

 4.1.2 Struktur Organisasi Beserta Tugasnya 38

4.2 Hasil Penelitian 40

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 40

4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden 41

 4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner 54

4.3.1 Uji Validitas 54

4.3.2 Uji Reliabilitas 56

4.4 Analisis Data 57

4.4.1 Uji Asumsi Klasik 57

4.4.2 Analisis Regresi Linear Sederhana 59

4.4.3 Uji Parsial (Uji t) 61

4.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R²) 61

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 63

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 66**

5.1 Kesimpulan 66

5.2 Saran 67

**DAFTAR PUSTAKA 68**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Survei Pra Riset 3

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 18

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian` 24

Tabel 3.2 Data Pelanggan 25

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel 29

Tabel 3.4 Alternatif Jawaban Responden 30

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 41`

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 42

Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 1 43

Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 2 43

Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 3 44

Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 4 45

Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 5 45

Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 6 46

Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 7 47

Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 8 47

Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 9 48

Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel X Pada Pernyataan 10 48

Tabel 4.13 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 1 49

Tabel 4.14 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 2 50

Tabel 4.15 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 3 50

Tabel 4.16 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 4 51

Tabel 4.17 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 5 52

Tabel 4.18 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 6 52

Tabel 4.19 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 7 53

Tabel 4.20 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 8 54

Tabel 4.21 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 9 54

Tabel 4.22 Jawaban Responden Variabel Y Pada Pernyataan 10 55

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas 56

Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas 58

Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 61

Tabel 4.26 Hasil Uji Parsial (Uji T) 62

Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi (R Square) 63

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 21

Gambar 4.1 Struktrur Organisasi Toko Eva Fashion 39

Gambar 4.2 Normal Plot 59

Gambar 4.3 Histogram 60

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner 71

Lampiran 2 Tabulasi Validitas Dan Reliabilitas 76

Lampiran 3 Tabulasi Karakteristik Responden 78

Lampiran 4 Karakteristik Jawaban Kuesioner Responden 83

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel X 90

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y 92

Lampiran 7 Gambar Normal Plot 94

Lampiran 8 Gambar Histogram 94

Lampiran 9 Hasil Regresi Sederhana 95

Lampiran 10 Hasil Uji Parsial (Uji t) 95 Lampiran 11 Koefisien Determinasi (R²) 95

Lampiran 12 Titik Persentase Distribusi r 96

Lampiran 13 Titik Persentase Distribusi t 98