

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.4 Lokasi dan Lamanya Penelitian.....	7
1.4.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.4.2 Lamanya Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR .....	10
2.1 Administrasi .....	10
2.1.1 Administrasi Bisnis .....	10
2.1.2 Pemasaran .....	11
2.1.3 Jenis – Jenis Pemasaran .....	11
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	12
2.2 Kualitas Produk .....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	14
2.2.2 Pengertian Produk.....	15
2.2.3 Tingkatan Produk.....	15
2.2.4 Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.3 Loyalitas Konsumen.....	17
2.3.1 pengertian Loyalitas Konsumen.....	17
2.3.2 Jenis – Jenis Loyalitas.....	19
2.3.3 Fungsi Loyalitas Konsumen.....	20

2.4	Hubungan Kualitas Produk Dengan Loyalitas konsumen.....	21
2.5	Penelitian terdahulu .....	22
2.6	Kerangka Pemikiran .....	24
2.7	Hipotesis .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Metode Penelitian .....	29
3.1.1	Paradigma Penelitian .....	29
3.1.2	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	30
3.2	Variabel Penelitian Dan Oprasional Variabel .....	31
3.2.1	Variabel Penelitian .....	31
3.2.2	Oprasionalisasi Penelitian.....	32
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.3.1	Data Primer .....	34
3.3.2	Data Sekunder.....	38
3.4	Teknik Analisis data .....	39
3.4.1	Uji Validitas Instrumen .....	39
3.4.2	Uji Realibilitas Instrumen.....	40
3.4.3	Analisis Data Regresi Linear Sederhana.....	41
3.4.4	Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	42
3.4.5	Pengujian Hipotesis .....	43
3.5.5	Koefisien Determinasi Sederhana.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Gambaran Umum Perusahaan Essy Collection.....	46
4.1.1	Profil Perusahaan .....	46
4.1.2	Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.3	Visi Misi .....	48
4.2	Pelaksanaan Kualitas Produk Dan Loyalitas Komsumen Essy Collection	51
4.2.1	Kualitas Produk.....	51
4.2.2	Analisis Skor Variabel X.....	68
4.2.3	Loyalitas Konsumen.....	72
4.2.4	Analisis Skor Variabel Y .....	81
4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Essy Collection .....	85

4.3.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	85
4.3.2	Analisis Data .....	90
4.4	Hambatan Dan Upaya.....	96
4.4.1	Hambatan yang Dihadapi Essy Collection.....	96
4.4.2	Upaya yang Dilakukan.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran .....	100
Daftar Pustaka .....		102
LAMPIRAN.....		104