

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan hasil penelitian	8
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	9
1.5.1 Lokasi Penelitian	9
1.5.2 Jadwal Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Harga.....	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	15
2.1.4 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.5 Pendapatan.....	16

2.1.6	Loyalitas Pelanggan	17
2.1.7	Penelitian Terdahulu.....	20
2.2	Kerangka Pemikiran	23
2.2.1	Hubungan Harga dengan Loyalitas Pelanggan Produk PONDS di Kota Tasikmalaya	24
2.2.2	Hubungan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan Produk PONDS di Kota Tasikmalaya	25
2.2.3	Hubungan Pendapatan dengan Loyalitas Pelanggan Produk PONDS di Kota Tasikmalaya	25
2.3	Hipotesis.....	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		28
3.1	Objek Penelitian	28
3.2	Metode Penelitian.....	28
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	28
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	30
3.3	Model Penelitian.....	32
3.4	Pengujian Instrumen Penelitian	32
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	32
3.4.2	Nilai Jenjang Interval	33
3.5	Teknik Analisis Data	35
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.5.2	Analisis Regresi Berganda	36

3.5.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4 Uji Hipotesis	41
3.5.5 Koefisien Determinan.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Karakteristik Responden	45
4.1.2 Teknik Analisis Data Hasil Penelitian.....	47
4.2 Pembahasan	86
4.2.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya	86
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan PIXY di Kota Tasikmalaya	87
4.2.3 Pengaruh Pendapatan terhadap Loyalitas Pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3.3 Kategori Interval.....	34
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas	48
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	49
Tabel 4.3 Klasifikasi Penilaian Indikator Harga	51
Tabel 4.4 Harga Produk PONDS Sesuai dengan Kemampuan Daya Beli Saya ...	51
Tabel 4.5 Harga Produk PONDS Sesuai dengan Manfaat yang Saya Harapkan ..	52
Tabel 4.6 Harga Produk PONDS Terjangkau jika Dibandingkan dengan Produk Lain	53
Tabel 4.7 Harga Produk PONDS Sesuai dengan Sertifikasi yang Ditawarkannya	54
Tabel 4.8 Rekapitulasi Harga	55
Tabel 4.9 Kategori Interval Harga.....	56
Tabel 4.10 Klasifikasi Penilaian Indikator Kualitas Produk	58
Tabel 4.11 Produk PONDS Mudah Diaplikasikan pada Wajah.....	58
Tabel 4.12 Spesifikasi yang Dimiliki Produk PONDS Sesuai Dengan Keterangan Yang Ada Dalam Kemasan.....	59

Tabel 4.13 Daya Tahan Produk PONDS Tergolong baik, karena Terkemas Dengan Baik	60
Tabel 4.14 Kegunaan Produk PONDS Sesuai Dengan Harapan.....	61
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kualitas Produk	61
Tabel 4.16 Kategori Interval Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.17 Klasifikasi Penilaian Indikator Pendapatan	65
Tabel 4.18 Pendapatan Konsumen Yang Diterima Setiap Bulan.....	65
Tabel 4.19 Saya Mendapatkan Penghasilan Di Pekerjaan.....	66
Tabel 4.20 Saya Memiliki Anggaran Biaya Untuk Sekolah.....	67
Tabel 4.21 Saya Memiliki Beban Keluarga Yang Ditanggung	67
Tabel 4.22 Rekapitulasi Pendapatan.....	68
Tabel 4.23 Kategori Interval Kualitas Produk.....	70
Tabel 4.24 Klasifikasi Penilaian Indikator Loyalitas Pelanggan.....	71
Tabel 4.25 Saya Melakukan Pembelian Produk PONDS Secara Berkala.....	72
Tabel 4.26 Saya Membeli Produk PONDS Lebih Dari 1 Jenis.....	72
Tabel 4.27 Saya Tidak Keberatan Untuk Merekomendasikan Produk PONDS Kepada Orang Lain.....	73
Tabel 4.28 Saya Akan Terus Menggunakan Produk PONDS Karena Saya Menyukainya.....	74
Tabel 4.29 Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan.....	75
Tabel 4.30 Kategori Interval Kualitas Produk.....	76
Tabel 4.31 Hasil Analisis Regresi Loyalitas Pelanggan	77

	Halaman
Tabel 4.32 Hasil Uji Linearitas Loyalitas Pelanggan	80
Tabel 4.33 Hasil Uji Multikolinearitas Loyalitas Pelanggan.....	80
Tabel 4.34 Hasil Uji Heteroskedastisitas Loyalitas Pelanggan	81
Tabel 4.35 Hasil Uji t Loyalitas Pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya.....	82
Tabel 4.36 Hasil Uji F Loyalitas Pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Brand Recommendation Level Ponds	3
Gambar 1.2 Jumlah Penduduk Indonesia Menurut Jenis Kelamin.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Banyaknya Jenis Produk PONDS yang Telah Dipakai dan Dibeli ...	46
Gambar 4.2 Lamanya Penggunaan Produk PONDS	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Loyalitas Pelanggan Kota Tasikmalaya.....	79