

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teori	13
1. Loyalitas Pelanggan	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	16
3. Kualitas Produk	18
4. Kualitas Pelayanan	22
5. Sertifikasi Halal	24
B. Penelitian Terdahulu	29

C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian.....	41
B. Operasional Variabel.....	42
C. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Instrumen Penelitian.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	51
1. Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	51
2. Uji Hipotesis.....	56
G. Waktu dan Tempat Penelitian	57
1. Waktu Penelitian	57
2. Tempat Penelitian.....	58
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	59
A. Profile Umum Cigor Mang AL	59
1. Sejarah Perusahaan.....	59
2. Logo Perusahaan	60
3. Visi dan Misi	60
4. Tujuan Perusahaan	61
B. Deskripsi Identitas Responden.....	61
1. Jenis Kelamin Responden	62
2. Usia Responden.....	62

3. Penghasilan/Uang Saku Responden	63
4. Pekerjaan Responden	64
5. Frekuensi Pembelian Responden.....	65
C. Hasil Penelitian	66
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
3. Uji Hipotesis.....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian	84
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	84
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	86
3. Pengaruh Sertifikasi Halal terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	87
4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	88
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	89
6. Pengaruh Sertifikasi Halal terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	90
7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	91
8. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	92
9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	93

10. Pengaruh Sertifikasi Halal Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Cigor Mang AL Tasikmalaya	95
BAB V PENUTUP.....	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Cigor Mang AL.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen dan Dependen	42
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	47
Tabel 3.3 Kriteria Pemberian Skor.....	51
Tabel 3.4 Waktu Penelitian	57
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.2 Usia Reponden	63
Tabel 4.3 Pendapatan/Uang Saku Responden.....	64
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.5 Frekuensi Pembelian Responden	65
Tabel 4.6 Nilai Outer Loading	67
Tabel 4.7 Nilai Loading Factor Setelah Eliminasi	70
Tabel 4.8 Nilai Average Variance Extracted	71
Tabel 4.9 Hasil Fornell Larcker Criterion.....	73
Tabel 4.10 Nilai Cross Loading	73
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji R-Square	76
Tabel 4.13 Hasil Uji F-Square	77
Tabel 4.14 Hasil Path Coefficients.....	80
Tabel 4.15 Uji Specific Indirect Effect	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Hasil Mini Riset	6
Gambar 1.2 Grafik Hasil Mini Riset.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan Cigor Mang AL	60
Gambar 4. 2 Gambar Hasil Output Model Penelitian SEM-PLS	79
Gambar 4. 3 Gambar Output Uji Bootstraping	80