

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Teori Konsumsi .....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4 Kualitas Produk .....	15
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.6 Loyalitas Konsumen .....	21
2.1.7 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	36
2.3 Kerangka Pikiran .....	42
2.4 Hipotesis .....	45
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
3.2 Populasi dan Sampel .....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	47
3.4 Pengumpulan Data. ....	48
3.5 Analisis Data .....	48
3.5.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif .....	49
3.5.2 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	51
3.6 Definisi Operasional .....	56
<b>IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Sejarah Singkat Agrosistem .....	60
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	61
4.3 Sumberdaya Lahan dan Bangunan .....	62
4.4 Struktur Organisasi .....	64
<b>V. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Identitas Responden .....	67
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	68
5.2 Kualitas Produk .....	69
5.3 Kualitas Pelayanan .....	71
5.4 Kepuasan Konsumen .....	74
5.5 Loyalitas Konsumen .....	76
5.6 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen .....	77
5.6.1 <i>First Order Confirmatory Factor Analysis</i> .....	77
5.6.2 Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	78
5.6.3 Uji Outer Model .....	79
5.6.4 Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	82
5.6.5 Hasil Uji Hipotesis .....	83
5.7 Pembahasan .....	86
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
6.1 Kesimpulan .....	94
6.2 Saran .....	94

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>