

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.2 Kualitas Produk .....	10
2.2.1 Pengertian Produk .....	10
2.2.2 Atribut Produk.....	10
2.2.3 Tingkatan Produk .....	12
2.2.4 Klasifikasi Produk .....	12
2.2.5 Definisi Kualitas Produk .....	14
2.2.6 Dimensi Kualitas Produk .....	17
2.3 Citra Merek.....	19
2.4 Loyalitas .....	22
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	27
2.6 Kerangka Teoritik.....	29
2.7 Perspektif Islam terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.8 Penelitian Terdahulu.....	32
2.9 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	35
2.10 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penulisan.....	35
2.11 Kerangka Pemikiran .....	38
2.12 Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu penelitian .....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.3 Teknik Pengumpulan.....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.5 Teknik Analisis Data .....	43
3.6 Pengujiam Hipotesis .....	49



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>	
4.1	Sejarah UD Makmur.....	52
4.2	Visi, Misi dan Tujuan .....	54
	4.2.1 Visi.....	54
	4.2.2 Misi .....	55
	4.2.3 Tujuan.....	55
4.3	Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.....	56
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1	Karakteristik Responden.....	57
	5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	58
	5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
	5.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	59
5.2	Deskriptif Variabel .....	59
	5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	60
	5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek .....	60
	5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas .....	62
5.3	Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	64
	5.3.1 Uji Validitas .....	64
	5.3.2 Uji Reliabilitas .....	66
5.4	Uji Normalitas Data.....	67
5.5	Uji Asumsi Klasik .....	69
	5.5.1 Uji Multikolinieritas .....	69
	5.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	71
	5.5.3 Uji Autokorelasi .....	72
5.6	Analisis Data Penelitian.....	73
	5.6.1 Regresi Linier Berganda .....	73
	5.8.1 Uji Secara Parsial (Uji T).....	74
	5.8.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	75
	5.8.3 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	76
5.7	Pembahasan .....	77
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1	Kesimpulan .....	79
6.2	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		