

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Batasan Penelitian.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Atribut Produk.....	11
B. Mutu.....	12
C. Kepuasan Konsumen.....	13

D. Loyalitas Konsumen.....	14
E. Roti/ <i>Bakery</i>	15
F. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	16
G. Metoda <i>Sampling</i>	17
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
I. <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Obyek dan Waktu Penelitian.....	35
B. Data yang Diperlukan.....	35
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Teknik Pengambilan Data.....	38
1.1. Data Primer.....	38
1.2. Data Sekunder.....	40
2. Tahapan Penelitian.....	40
F. Metode Analisis Data.....	48
1. Konseptualisasi Model.....	48
2. Konstruksi Diagram Jalur.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Profil Industri.....	56
B. Karakteristik Responden.....	60

C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
1. Hasil Uji Validitas.....	65
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	67
D. Uji Asumsi.....	68
1. Uji <i>Outer</i>	69
2. Uji Multikolinieritas.....	71
3. Uji Normalitas.....	73
E. Analisis Model dengan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	75
1. Analisis Model Pengukuran	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	107