

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 TinjauanTeori .....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.1.1 Bauran Pemasaran.....	11

2.1.1.2 Produk .....	13
2.1.1.3 Harga.....	16
2.1.1.4 Tempat.....	18
2.1.1.5 Promosi.....	20
2.1.1.6 Orang/Karyawan.....	21
2.1.1.7 Proses.....	22
2.1.1.8 Bukti Fisik.....	23
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.3.1 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	30
2.2 Penelitian Tedahulu .....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.3.1 Hubungan Antara Pengaruh Buaran Pemasaran Dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2 Hubungan Antara Pengaruh Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3.3 Hubungan Antara Pengaruh Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
2.5 Model Penelitian.....	35

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Desain Riset.....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.2.1 Jenis Data.....	36
3.2.2 Sumber Data.....	37
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel.....	38
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4 Unit Analisis.....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.5.1 Produk.....	40
3.5.2 Harga.....	41
3.5.3 Tempat.....	41
3.5.3 Promosi.....	41
3.5.3 Orang/Karyawan.....	41
3.5.3 Proses.....	42
3.5.3 Bukti Fisik.....	42
3.5.3 Kepuasan Pelanggan.....	42
3.5.3 Loyalitas Pelanggan.....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	45

3.6.3 Uji Analisis Jalur.....	46
3.6.3.1 Pengertian Analisis Jalur.....	46
3.6.3.2 Langkah-langkah Melakukan Analisis Jalur.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Karakteristik Responden .....	51
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Indikator.....	55
4.1.3 Uji Analisis Jalur.....	59
4.1.3.1 Uji Analisis Jalur Tahap 1 .....	59
4.1.3.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	63
4.1.3.3 Analisis Jalur Tahap 1 dan 2 .....	66
4.1.4 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Antar Variabel.....	67
4.3 Pembahasan.....	72
4.4 Temuan Penelitian .....	86
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	88
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI.....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	92
5.3 Implikasi Penelitian.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	