

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstraksi	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	4
D. Tujuan Permasalahan	5
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Produk	8
B. Pelanggan	9
C. Kepuasan Pelanggan	14
D. Loyalitas Pelanggan	20

E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
F. Kerangka Teori	29
G. Kerangka Pikir	30
H. Hipotesis	33
BAB III METODA PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis dan Sumber Data	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	35
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Metode Pengolahan dan Analisis Data	36
F. Definisi Operasional Variabel	40
BAB IV TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	43
B. Visi dan Misi Perusahaan	45
C. Struktur Organisasi	45
D. Kegiatan Usaha	51
E. Proses Produksi Secara Garis Besar	56
F. Karakteristik Responden.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pembahasan Hasil Penelitian	58
B. Deskripsi Data Pengaruh antara Kepuasan dengan Loyalitas	

Pelanggan	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72