

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1. Tujuan umum	5
1.4.2. Tujuan Khusus	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Bagi Institusi Pendidikan	6
1.5.2. Bagi Peneliti.....	6
1.5.3. Bagi Tempat peneliti.....	6
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Definisi Pemasaran.....	7
2.1.2. Pengertian Loyalitas	11
2.1.3. Tahap -Tahap Memperoleh Pelanggan Loyalitas.....	14
2.1.4. Pentingnya Loyalitas	15
2.1.5. Karakteristik Loyalitas	16
2.1.6. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	17
2.1.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	19
2.2. Kerangka Teori	21
2.3. Penelitian Terkait.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Kerangka Konsep	25
3.2. Definisi Operasional.....	26
3.3. Hipotesis penelitian	28
3.4. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28

3.5. Jenis Penelitian	29
3.6. Populasi dan Sampel.....	29
3.6.1. Populasi	29
3.6.2. Sampel	29
3.6.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.7. Pengumpulan Data.....	48
3.7.1. Data Primer.....	48
3.7.2. Data Sekunder	49
3.8. Instrumen Penelitian	49
3.9. Analisis Data	52
3.9.1. Analisis Univariat.....	52
3.9.2. Analisis Bivariat	52

Daftar Pustaka

Lampiran