

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	2
C. Pembatasan Masalah	3
D. Perumusan Masalah	3
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	4
G. Sistematika Penulisan	5

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Definisi Produk	7
B. Klasifikasi Produk.....	8
C. Atribut Produk.....	10
D. Kualitas Produk.....	13
E. Kepuasan.....	15
F. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	17
G. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
H. Loyalitas Pelanggan.....	19
I. Fungsi Loyalitas Merek.....	20
J. Tingkatan Loyalitas.....	22
K. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas	27
L. Kerangka Pemikiran.....	29
M. Hipotesis.....	30

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	31
B. Jenis dan Sumber Data.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Metode Analisis Data.....	36
F. Definisi Operasional Variabel.....	45

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Responden atau Konsumen	53
B. Sejarah Singkat Perusahaan	57
1. Sejarah Singkat PT. Nestle Indonesia	57
2. Top Brand PT. Nettle Indonesia	59
3. Jenis dan Manfaat Produk Susu Dancow	60
4. Struktur Organisasi	62

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
B. Distribusi Data	66
C. Tingkatan Loyalitas Konsumen	81
D. Analisis Korelasi Rank Spearman	86

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA	91
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN – LAMPIRAN	92
----------------------------------	-----------