

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Masalah Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Masalah Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Manajemen Pemasaran .....	8
2.2 Perilaku Konsumen .....	9
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.5 Keragaman Produk .....	13
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.7 Penelitian Terdahulu.....	17
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.9 Hipotesis .....	25
2.10 Model Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain Riset.....	27

3.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.4 Uji Analisis .....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.6 Uji Instrumen .....	34
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.8 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	37
3.9 Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1. Karakteristik Penelitian.....	42
4.2 Uji Validitas .....	44
4.3 Uji Reabilitas .....	46
4.4 Hasil Uji Deskriptif Statistik.....	46
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	54
4.7 Uji F .....	63
4.8 Uji t .....	64
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
5.1 Pembahasan Penelitian.....	66
5.2 Temuan Penelitian .....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	70
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
6.1 Kesimpulan .....	71
6.2 Saran .....	71
6.3 Implikasi Penelitian .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>