

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pemasaran	12
B. Harga	15
C. Kualitas Produk	21
D. Kepuasan Konsumen	26
E. Loyalitas Konsumen	28
F. Penelitian Terdahulu	30
G. Kerangka Pikir Penelitian	31
H. Perumusan Hipotesis	33

BAB III Metodologi Penelitian

A. Tempat dan Waktu Penelitian	38
B. Jenis dan Sumber Data	38
C. Populasi dan Sampel	39
D. Metode Pengumpulan Data	40
E. Definisi Operasional Variabel	41
F. Teknik Pengolahan	44
G. Metode Analisa Data	47
H. Prosedur SEM	52

BAB IV	Gambaran Umum Objek Penelitian	
	A. Sejarah Perusahaan	54
	B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	58
	C. Karakteristik Responden	61
BAB V	Hasil Penelitian dan Pembahasan	
	A. Pelaksanaan Administrasi Survey	66
	B. Analisis Hasil Penelitian Dengan ANOVA	67
	C. Analisis Hasil Penelitian dengan SEM	74
	D. Pengujian Hipotesis	89
BAB VI	Kesimpulan dan Saran	
	A. Kesimpulan	93
	B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN - LAMPIRAN		97