

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAKSI	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran.....	9
B. Bauran Pemasaran.....	9
C. Kepuasan Konsumen.....	18
D. Loyalitas.....	20
E. Jasa.....	21

F. Strategi Pemasaran.....	22
G. Kerangka Pikir.....	24
H. Hipotesis.....	26

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
B. Jenis dan Sumber Data.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Metode Pengolahan Data.....	29
F. Definisi Operasional Variabel.....	35

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan.....	45
B. Visi Dan Misi PT.Unilever.....	47
C. Visi Dan Misi Rumah Cantik Citra.....	47
D. Data Responden.....	49
E. Penilaian Konsumen Mengenai Bauran Pemasaran, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas.....	54

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	62
	B. Hasil Analisis Korelasi dan Determinasi Terhadap Bauran Pemasaran, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas di Rumah Cantik Citra Jakarta.....	67
BAB VI	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	74
	B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN