

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
G. Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Pelanggan	9
B. Kepuasan pelanggan.....	11
C. Bauran pemasaran 4P	17
1. Pengertian produk.....	20
2. Pengertian harga.....	22
3. Pengertian promosi.....	24
4. Pengertian lokasi	25
D. Model penelitian.....	29
E. Kerangka Pikir Penelitian	30
F. Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu	35
B. Jenis dan Sumber Data	35
1. Data Primer.....	35
2. Data Sekunder	35
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	36
D. Metode Pengumpulan Data.....	37
1. Kuisisioner	37
E. Metode Analisis Data	39

1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	40
3. Analisis path	42
4. Analisis korelasi	45
5. Pengujian Hipotesis	46
6. Definisi Operasional Variabel	47
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	48
B. Visi Dan Misi Perusahaan.....	54
C. Struktur Organisasi	55
D. Profil Responden.....	56
BAB V HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	56
B. Uji Reliabilitas	62
C. Analisis Jalur (<i>path analysis</i>).....	63
D. Hasil hipotesis.....	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	