

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
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. Bauran Pemasaran	7
B. Pengertian Produk.....	8
C. Klasifikasi Produk.....	9
D. Atribut Produk.....	11
E. Kepuasan Pelanggan	14
F. Pengertian Merek	18
G. Loyalitas Pelanggan	19
H. Fungsi Loyalitas Merek	21
I. Tingkatan Loyalitas	22
J. Kerangka Pikir	27
K. Hipotesis Penelitian	29

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	30
B. Jenis dan Sumber Data.....	30
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	33
E. Metode Analisis Data.....	33
F. Definisi Operasional Variabel.....	40

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum	46
1. Sejarah Shell Indonesia	46
2. Visi dan Misi PT. Shell Indonesia	49
3. Jenis Pelumas Shell Helix	50
B. Profil Singkat Responden	54

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
B. Pembahasan Tingkat Kepuasan Konsumen	63

C. Tingkatan Loyalitas Konsumen	66
D. Pembuktian Hipotesis	68
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN – LAMPIRAN	73