

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Konsumen.....	10
B. Kepuasan Konsumen	19
C. Harga	21
D. Kualitas Produk	27
E. Produk.....	30
F. Penelitian Terdahulu.....	33
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	35

H. Perumusan Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis dan Sumber Data	41
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Metode Pengumpulan Data	43
E. Definisi Operasional Variabel	44
F. Metode Analisis Data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	56
B. Produk Sepatu Basket.....	57
C. Pelaksanaan Administrasi Survei	59
D. Karakteristik Responden	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Hasil Penelitian dengan Structural Equation Model ..	64
B. Pengujian Hipotesis	77
C. Pengaruh Mediasi	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89