

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Produk.....	10
B. Tingkatan Produk.....	11
C. Klasifikasi Produk.....	12
D. Siklus Hidup Produk.....	15
E. Kualitas Produk.....	16
F. Harga.....	21
G. Kepuasan Pelanggan.....	23
H. Loyalitas Pelanggan.....	29
I. Penelitian Terdahulu.....	35

J. Model Penelitian.....	36
K. Kerangka Pikir Penelitian.....	37
L. Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
B. Jenis dan Sumber Data.....	45
C. Populasi dan Sampel	46
D. Metode Pengumpulan Data.....	47
E. Metode Analisis Data.....	48
F. Definisi Operasional Variabel.....	56
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	59
B. Sejarah Perusahaan	60
C. Visi dan Misi Perusahaan	63
D. Struktur Organisasi Perusahaan.....	64
E. Karakteristik Responden.....	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Uji Validitas	68
B. Hasil Uji Reliabilitas.....	73
C. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	75
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN