

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Masalah	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah	13
H. Sistematika Penulisan	14

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Pemasaran	
1. Definisi Pemasaran	17
2. Fungsi Pemasaran	18
B. Loyalitas Konsumen	
1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	20
2. Keuntungan Loyalitas Konsumen	21
3. Indikator Loyalitas Konsumen	22
4. Meningkatkan Loyalitas Konsumen.....	24
5. Jenis Loyalitas Konsumen	26
C. Harga	
1. Pengertian Harga	27
2. Tujuan Penetapan Harga.....	28
3. Strategi Harga	30
4. Indikator Harga.....	33
D. Kualitas Pelayanan	
1. Definisi Kualitas Pelayanan	34
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
E. Atribut Produk	
1. Pengertian Atribut Produk	36
2. Unsur dan Komponen Atribut Produk	37
F. Penelitian Terdahulu	39
G. Kerangka Konseptual.....	44
H. Hipotesis Penelitian	45

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	48
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	53
E. Teknik Analisis Data	57

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
B. Karakteristik Responden	64
C. Deskripsi Variabel	69
D. Analisis Data	80

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Batagor & Siomay Shakila	96
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Batagor & Siomay Shakila	102
C. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Batagor & Siomay Shakila	109
D. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Batagor & Siomay Shakila ...	114
E. Variabel Yang Dominan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Konsumen Batagor & Siomay Shakila	117

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	118
B. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN