

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Pernyataan Keaslian Tulisan	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Abstrak	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	10
G. Penegasan Istilah.....	11
H. Sistematika Pembahasan Skripsi.....	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran.....	15
B. Loyalitas Pelanggan	17
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	23
D. Promosi	25
E. Harga	29
F. Citra Merk	32
G. Hubungan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	36

H. Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	37
I. Hubungan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	39
J. Hubungan Promosi, Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	41
K. Penelitian Terdahulu	42
L. Kerangka Konseptual	53
M. Mapping Variabel, Teori dan Indikator	56
N. Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	60
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	61
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	63
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	67
E. Teknik Analisis Data.....	69
F. Definisi dan Konsep Operasional	76
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Obyek Penelitian	79
B. Deskripsi Hasil Penelitian	81
C. Karakteristik Responden	84
D. Hasil Pengujian Hipotesis dan Analisi data	86
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko MRS. Sheshop Tulungagung	100
B. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko MRS. Sheshop Tulungagung	103
C. Pengaruh Citra Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko MRS. Sheshop Tulungagung	107
D. Promosi, Harga Dan Citra Merek Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko MRS. Sheshop Tulungagung	111

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN