

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup dan Batasan Batasan Masalah	6
F. Penegasan Istilah.....	7
G. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	10
B. Kualitas produk	13
C. Harga	16
D. Promosi	18
E. Loyalitas Pelanggan	21
F. Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
G. Kerangka Konseptual.....	26

H. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	30
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukurannya	32
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen penelitian	34
E. Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
A. Gambaran Objek Penelitian	39
B. Deskripsi Responden.....	40
C. Deskripsi Data.....	43
D. Analisis Data	46
BAB V PEMBAHASAN	56
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	56
B. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
C. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan	58
BAB VI KESIMPULAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	67