

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	17
C. Rumusan Masalah	17
D. Tujuan Penelitian	18
E. Kegunaan Penelitian.....	19
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	19
G. Penegasan Operasional.....	22
H. Sistematika Penulisan Skripsi	22

BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Pemasaran	23
1. Pengertian.....	23
2. Strategi Pemasaran	23
B. Harga	23
3. Pengertian Harga.....	23
4. Penetapan Harga.....	26
5. Peranan Harga	28
6. Metode.....	30
7. Indikator Harga	31
C. Kualitas Produk.....	33
1. Pengertian.....	33
2. Manfaat	34
3. Dimensi Kualitas Produk	36
4. Indikator Kualitas Produk	38
D. Kualitas Pelayanan	38
1. Pengertian.....	38
2. Etika Pelayanan.....	41
3. Dimensi Pelayanan.....	41
4. Indikator Pelayanan.....	42
E. Loyalitas Pelanggan	43
1. Pengertian.....	43
2. Karakteristik.....	44

3. Faktor	45
4. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	47
F. Citra Merek	48
1. Pengertian.....	48
2. Faktor	50
3. Komponen.....	51
4. Indikator Citra Merek.....	51
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	52
H. Kerangka Konseptual	71
I. Hipotesis Penelitian.....	73
BAB III METODE PENELITIAN	75
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	75
B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian	77
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	79
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	85
E. Teknik Analisis Data.....	87
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	98
A. Gambaran Umum Objek Peneliti	98
B. Karakteristik Responden	101
C. Deskripsi Variabel.....	110
D. Uji Analisis Data	116
BAB V PEMBAHASAN	139
A. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konveksi Erlina.	139

B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konveksi Erlina.....	143
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konveksi Erlina.....	146
D. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek sebagai Variabel Moderasi	149
E. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek sebagai Variabel Moderasi.....	154
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Citra Merek sebagai Variabel Moderasi.....	159
BAB VI PENUTUP	174
A. Kesimpulan	162
B. Saran.....	164
DAFTAR PUSTAKA	166
LAMPIRAN	