

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	8
F. Penegasan Istilah.....	8
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
A. Kajian Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	36
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	39

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	42
E. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Analisis Deskriptif	52
C. Analisis Data	60
BAB V PEMBAHASAN	72
A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Retail <i>Jesse Factory</i> Tulungagung.....	72
B. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Retail <i>Jesse Factory</i> Tulungagung.....	74
C. Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Retail <i>Jesse Factory</i> Tulungagung.....	76
D. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Retail <i>Factory</i> Tulungagung	78
BAB VI PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88