

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Cover dalam | ii |
| Persetujuan pembimbing..... | iii |
| Pengesahan penguji..... | iv |
| Motto..... | v |
| Persembahan | vi |
| Kata pengantar | vii |
| Daftar isi..... | ix |
| Daftar tabel..... | xi |
| Daftar gambar..... | xii |
| Daftar grafik..... | xiii |
| Daftar lampiran | xiv |
| Abstrak | xv |
| Abstract | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 15 |
| C. Rumusan Masalah | 15 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 16 |
| E. Manfaat Penelitian | 17 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian | 18 |
| G. Definisi Operasional..... | 19 |
| H. Sistematika Penulisan..... | 20 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 22 |
| A. Manajemen Pemasaran..... | 22 |
| B. Penetapan Harga..... | 23 |
| C. Kualitas Produk..... | 28 |
| D. Word of Mouth..... | 31 |
| E. Kepuasan Pelanggan | 34 |
| F. Loyalitas Pelanggan | 39 |

| | | |
|--------------------------------|--|-----|
| G. | Kajian Penelitian Terdahulu | 42 |
| H. | Kerangka Penelitian | 47 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 52 |
| A. | Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 52 |
| B. | Populasi dan Sampel Penelitian | 53 |
| C. | Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran..... | 56 |
| D. | Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | 58 |
| E. | Teknik Analisis Data | 60 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | | 64 |
| A. | Gambaran Umum Perusahaan..... | 64 |
| B. | Karakteristik Responden | 67 |
| C. | Deskripsi Variabel | 71 |
| BAB V PEMBAHASAN | | 97 |
| A. | Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, dan <i>Word of Mouth</i> Secara Parsial terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Kartu Seluler di Kabupaten Tulungagung | 97 |
| B. | Pengaruh Penetapan Harga Melalui Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler di Kabupaten Tulungagung | 109 |
| C. | Pengaruh Kualitas Produk Melalui Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler Di Kabupaten Tulungagung. | 111 |
| D. | Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, dan Word of Mouth Secara Parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler di Kabupaten Tulungagung | 97 |
| E. | Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Seluler di Kabupaten Tulungagung..... | 112 |
| BAB VI KESIMPULAN..... | | 115 |
| KESIMPULAN | | 115 |
| A. | Kesimpulan | 115 |
| B. | Saran..... | 116 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 118 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | |