

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan penelitian.....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Istilah	15
H. Sistematika Penulisan Skripsi	18
BAB II	18
LANDASAN TEORI.....	18
A. Manajemen Pemasaran.....	18
B. Loyalitas Pelanggan	19

C.	Harga	22
D.	Kualitas Produk	25
E.	Kualitas Pelayanan	30
F.	Penelitian Terdahuu	34
G.	Kerangka Konseptual	40
H.	Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III		43
METODE PENELITIAN		43
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
B.	Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	44
C.	Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	46
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	48
E.	Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV		60
HASIL PENELITIAN		60
A.	Gambaran Objek Penelitian	60
B.	Deskripsi Data Responden	61
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
D.	Teknik Analisis Data.....	73
BAB V		94
PEMBAHASAN		94
A.	Pengaruh Harga (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan Provider MyRepublic di <i>Kelurahan Banjarmлатi Cabang Kediri</i>	94
B.	Pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan Provider MyRepublic di <i>Kelurahan Banjarmлатi Cabang Kediri</i>	96
C.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan Provider MyRepublic di <i>Kelurahan Banjarmлатi Cabang Kediri</i>	99

D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Provider MyRepublic di <i>Kelurahan Banjarmukti Cabang Kediri</i>	101
BAB VI	94
PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	103