

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Kegunaan Penelitian .....	13
F. Penegasan Istilah.....	14
G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Landasan Teori.....	17
B. Bauran Pemasaran.....	21
C. Loyalitas Pelanggan .....	44
D. Kepuasan pelanggan .....	49

E. Penelitian Terdahulu .....	51
F. Kerangka Konseptual.....	57
G. Hipotesis Penelitian .....	57
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>63</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	63
B. Populasi Penelitian, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	63
C. Sumber Data, Variabel, Skala pengukuran.....	66
D. Teknik Pengumpulan data Instrumen Penelitian.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>83</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	83
B. Karakteristik Responden.....	84
C. Deskripsi Hasil Penelitian.....	91
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>119</b>
1. Pengaruh produk terhadap kepuasan pelanggan .....	119
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.....	120
3. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.....	121
4. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan .....	122
5. Pengaruh proses terhadap kepuasan pelanggan .....	123
6. Pengaruh orang terhadap kepuasan pelanggan .....	124
7. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan .....	125
8. Pengaruh pembayaran terhadap kepuasan pelanggan.....	126
9. Pengaruh kemasan terhadap kepuasan pelanggan.....	126
10. Pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan .....	127
11. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan .....	128
12. Pengaruh tempat terhadap loyalitas pelanggan.....	129
13. Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan.....	130
14. Pengaruh proses terhadap loyalitas pelanggan.....	131

15. Pengaruh orang terhadap loyalitas pelanggan.....	132
16. Pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pelanggan.....	133
17. Pengaruh pembayaran terhadap loyalitas pelanggan .....	134
18. Pengaruh kemasan terhadap loyalitas pelanggan.....	135
19. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	136
20. Pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	137
21. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	139
22. Pengaruh tempat terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	140
23. Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	141
24. Pengaruh proses terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	142
25. Pengaruh orang terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	143
26. Pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	144
27. Pengaruh pembayaran terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	145
28. Pengaruh kemasan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	146
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>148</b>
A. Kesimpulan .....	148
B. Saran .....	155

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**