

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PESETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
المخلص	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	13
F. Penegasan Istilah	14

G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	23
BAB II LANDASAN TEORI.....	25
A. Hakikat Loyalitas Pelanggan	25
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	29
C. Hakikat Promosi Produk.....	35
D. Hakikat Inovasi Produk Halal	43
E. Hakikat Kualitas Pelayanan.....	50
F. Penelitian Terdahulu	55
1. Pengaruh Promosi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	55
2. Pengaruh Inovasi Produk Halal Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	62
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
G. Kerangka Konseptual	77
H. Hipotesis Penelitian	82
BAB III METODE PENELITIAN.....	83
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian	83
B. Populasi, <i>Sampling</i> , dan Penelitian	84
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	88
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	91
E. Teknik Analisis Data.....	95
BAB IV HASIL PENELITIAN	102
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	102
B. Deskripsi Responden	111
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	113
D. Analisis Data	124

BAB V PEMBAHASAN.....	141
A. Pengaruh Promosi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	141
B. Pengaruh Inovasi Produk Halal Terhadap Loyalitas Pelanggan	143
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	146
D. Pengaruh Promosi Produk, Inovasi Produk Halal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	148
BAB VI PENUTUP.....	154
A. Kesimpulan.....	154
B. Saran	156
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	167