

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	vi
MOTO	viii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
المخلص	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah	9
F. Penegasan Istilah	9
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
A. Hakikat Loyalitas Pelanggan	16
B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	19
C. Hakikat Produk	25
D. Hakikat Harga.....	28

E. Hakikat Tempat (Distribusi)	32
F. Hakikat Promosi	35
G. Penelitian Terdahulu	38
1. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
3. Pengaruh Tempat (Distribusi) Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
4. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	56
5. Pengaruh Produk, Harga, Tempat, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
H. Kerangka Konseptual	68
I. Hipotesis Penelitian	72
BAB III METODE PENELITIAN	73
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	73
B. Populasi, <i>Sampling</i> , dan Sampel Penelitian	74
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	76
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	78
E. Teknik Analisis Data	81
BAB IV HASIL PENELITIAN	88
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	88
B. Karakteristik Responden	89
C. Deskripsi Variabel Penelitian	91
BAB V PEMBAHASAN	113
A. Pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan pada Syariah Bakery Tulungagung	113
B. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Syariah Bakery Tulungagung	114
C. Pengaruh Tempat terhadap Loyalitas Pelanggan pada Syariah Bakery Tulungagung	116
D. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Syariah Bakery Tulungagung	117

E. Pengaruh Produk, Harga, Tempat (Distribusi) dan Promosi terhadap	
Loyalitas Pelanggan pada Syariah Bakery Tulungagung	118
BAB VI PENUTUP	121
Kesimpulan.....	121
Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN	129