

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kegunaan Penelitian.....	14
E. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	15
F. Penegasan Istilah.....	15
1. Definisi Konseptual.....	16
2. Definisi Operasional.....	17
G. Sistematika Penulisan Skripsi	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Manajemen Pemasaran.....	20

B.	Loyalitas Konsumen.....	24
C.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	30
D.	Fasilitas	31
E.	Harga	35
F.	Kualitas Pelayanan	40
G.	<i>Store Atmosphere</i>	42
H.	Kajian Penelitian Terdahulu	45
I.	Kerangka Konseptual	52
J.	Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN		56
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
1.	Pendekatan Penelitian	56
2.	Jenis Penelitian.....	56
B.	Populasi dan Sampel Penelitian	57
1.	Populasi Penelitian	57
2.	Sampel Penelitian.....	57
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran.....	59
1.	Sumber Data.....	59
2.	Variabel Penelitian	60
3.	Skala Pengukuran.....	61
D.	Teknik Pengumpulan Data	62
E.	Instrumen Penelitian.....	62
F.	Teknik Analisis.....	64
G.	Uji Asumsi Klasik	67
H.	Analisis Regresi Linier Berganda	69

I. Pengujian Hipotesis.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN	75
A. Deskripsi Data.....	75
B. Uji Analisis Data	94
1. Uji Kualitas	94
2. Uji Asumsi Klasik	99
3. Analisis Regresi Linier Berganda	102
4. Pengujian Hipotesis.....	104
BAB V PEMBAHASAN	110
A. Pengaruh Fasilitas, Harga, Kualitas Pelayanan, dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Bravo Supermarket</i> Tulungagung..	110
B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Bravo</i> <i>Supermarket</i> Tulungagung	116
C. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Bravo</i> <i>Supermarket</i> Tulungagung	118
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Bravo Supermarket</i> Tulungagung	121
E. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Bravo Supermarket</i> Tulungagung	123
BAB VI PENUTUP	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN – LAMPIRAN	140