

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Sampul Luar | |
| Halaman Sampul Dalam..... | i |
| Halaman | |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN PENGUJI..... | iii |
| MOTTO..... | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 9 |
| C. Rumusan Masalah..... | 9 |
| D. Tujuan Penelitian | 10 |
| E. Manfaat Penelitian | 10 |
| F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian | 11 |

| | |
|--------------------------------|----|
| G. Penegasan Istilah..... | 12 |
| H. Sistematika Penulisan | 14 |

BAB II : LANDASAN TEORI

| | |
|--|----|
| A. Pemasaran | 16 |
| 1. Definisi Pemasaran | 16 |
| 2. Konsep Pemasaran | 18 |
| 3. Fungsi-fungsi Pemasaran | 21 |
| B. Promosi | 22 |
| 1. Definisi Promosi | 23 |
| 2. Bauran Promosi..... | 23 |
| 3. Tujuan Promosi..... | 27 |
| C. Kualitas Produk Halal | 29 |
| 1. Definisi Kualitas Produk Halal | 29 |
| 2. Dimensi Kualitas Produk..... | 31 |
| D. Kualitas Pelayanan..... | 32 |
| 1. Definisi Kualitas Pelayanan..... | 33 |
| 2. Dimensi Kualitas Pelayanan | 34 |
| E. Loyalitas Pelayanan | 35 |
| 1. Definisi Loyalitas Pelanggan | 35 |
| 2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan | 37 |
| 3. Tahapan dan Tingkatan Loyalitas | 37 |
| F. Penelitian Terdahulu | 39 |
| G. Kerangka Konseptual..... | 43 |
| H. Hipotesa Penelitian | 44 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 45 |
| B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian..... | 46 |
| C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran | 47 |
| D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.... | 51 |

| | |
|--|----|
| E. Teknik Analisis Data | 58 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 64 |
| 1. Letak Geografis Objek Penelitian | 64 |
| 2. Sejarah Refresho Kedai Kopi..... | 64 |
| B. Karakteristik Responden..... | 65 |
| C. Hasil Penelitian | 70 |
| D. Analisis Data..... | 74 |
| BAB V : PENUTUP | |
| A. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung..... | 89 |
| B. Pengaruh Kualitas Produk Halal terhadap Loyalitas Pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung | 90 |
| C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung | 92 |
| D. Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Halal, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Refresho Kedai Kopi Kepatihan Tulungagung..... | 93 |
| BAB VI : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 94 |
| B. Saran | 95 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN