

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
G. Penegasan Istilah	15
H. Sistematika Pembahasan	20
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Perilaku Konsumen	23
B. Loyalitas Pelanggan	27
C. Variasi Produk.....	30
D. Promosi.....	34
E. Lokasi.....	38
F. Kualitas Pelayanan.....	42
G. Kajian Penelitian Terdahulu.....	46

H.	Kerangka Konseptual	49
BAB III	METODE PENELITIAN	52
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
B.	Populasi, <i>Sampling</i> , dan Sampel Penelitian	52
C.	Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	55
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	67
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	67
B.	Karakteristik Responden	68
C.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	70
D.	Analisis Data	79
BAB V	PEMBAHASAN	84
A.	Pengaruh variasi produk, promosi, lokasi dan ualitas pelayanan terhadap loyalitaas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar	84
B.	Pengaruh variasi produk terhadap loyalitaas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar	85
C.	Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar.....	87
D.	Pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar.....	89
E.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Arjuna Plastik Blitar	91
BAB VI	PENUTUP	94
A.	Kesimpulan.....	94
B.	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN.....		102