

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
CURRICULUM VITAE	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kerangka Teori	5
2.2.1 Pemasaran	5
2.2.2 Bauran Pemasaran	7
2.2.3 Kepuasan Konsumen	10
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	13
2.3 Kerangka Berpikir	15
2.4 Hipotesis	16

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	17
3.2 Jenis Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel	17
3.4 Definisi Operasional Variabel	18
3.5 Jenis dan Sumber Data	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	21
3.7 Pengukuran Data	22
3.8 Uji Asumsi	23
3.9 Uji Instrumen	24
3.10 Teknik Analisis Data	26

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data	33
4.2 Diskripsi Variabel	36
4.3 Hasil Uji Instrumen	42
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	44
4.5 Analisis Data	47
4.6 Pembahasan	56

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran	67
----------------	----

