

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	5
F. Kerangka Pemikiran .....	8
G. Hipotesis .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Manajemen .....	12
1. Pengertian Manajemen .....	12
2. Fungsi Manajemen .....	12
3. Bentuk-bentuk Manajemen .....	12
B. Manajemen Pemasaran .....	14
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	14

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Pemasaran .....	15
3. Jenis-jenis Manajemen Pemasaran .....	16
C. Kualitas Produk .....	16
1. Pengertian Produk .....	16
2. Kualitas Produk .....	17
3. Manfaat Kualitas Produk .....	17
4. Dimensi Kualitas Produk .....	18
D. Harga .....	21
1. Pengertian Harga .....	21
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	21
3. Tujuan Penetapan Harga .....	22
4. Dimensi Harga .....	23
E. Loyalitas Pelanggan .....	24
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	24
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	24
3. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Metode Penelitian .....	27
B. Populasi dan Sampel .....	28
1. Populasi .....	29
2. Sampel .....	30
C. Jenis Data .....	30
D. Variabel Penelitian .....	31

E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Pengumpulan Data .....	34
2. Metode Pengumpulan Data .....	35
F. Analisis Data .....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	37
3. Analisis Deskriptif Presentase .....	38
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
5. Uji Hipotesis .....	40
6. Tempat dan Jadwal Penelitian .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	43
1. Sejarah perusahaan .....	43
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	45
3. Struktur Organisasi .....	46
4. Job Description Perusahaan .....	46
B. Hasil Penelitian .....	52
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
2. Karakteristik Rsponden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
C. Analisis Deskriptif Statistik .....	54
D. Hasil Pengujian Instrumen .....	57
1. Uji Validitas .....	57
2. Uji Reliabilitas .....	59

E. Hasil Pengujian Hipotesis .....	60
1. Uji Korelasi .....	60
2. Uji Linier Berganda .....	62
3. Hasil Pengujian Parsial (Uji T) .....	64
4. Hasil Pengujian Simultan (Uji F) .....	66
5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
F. Pembahasan Penelitian .....	69
BAB V PENUTUP .....	72
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Operasional Tabel Penelitian .....	32
Tabel 3.2 Interval dan Kriteria .....	39
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	43
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Analisis Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi .....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.6 Standar Reliabilitas .....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi .....	61
Tabel 4.9 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Berganda .....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T) .....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultas (Uji F) .....	67

Tabel 4.13 Hasil Analisis Determinasi .....68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	10
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	46





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG