

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan penelitian	8
E. Kegunaan penelitian.....	9
F. Kerangka pemikiran.....	9
G. Hipotesis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Manajemen	14
B. Manajemen Pemasaran	16
C. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	19
D. Promosi	21
E. Kualitas Produk	25
F. Loyalitas Konsumen	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Metode penelitian.....	31
B. Populasi dan sampel.....	32

1. Populasi	32
2. Sampel	32
C. Jenis data.....	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder.....	33
D. Variabel penelitian	33
E. Teknik pengumpulan data.....	37
1. Wawancara	37
2. Kuesioner Angket	38
3. Observasi.....	38
F. Analisis data.....	38
A. Uji validitas (<i>validity</i>)	38
B. Uji Reliabilitas (<i>reliability</i>).....	39
G. Teknik Analisa Data	40
A. Uji Regresi Berganda	40
B. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	41
C. Pengujian Koefisien Secara Simultan	41
D. Koefisien Determinasi	42
H. Jadwal dan tempat penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Sejarah Singkat Perusahaan	45
B. Hasil Penelitian	49
A. Karakteristik Responden.....	49
B. Uji Validitas	51
C. Uji Reliabilitas	74
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	75
1. Uji Parsial (Uji T)	76
2. Uji Simultan (Uji F).....	77
3. Analisa Regresi.....	78
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	79
D. Pembahasan Penelitian.....	80
1. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	80
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	81

3. Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	82
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 data penjualan	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Promosi	34
Tabel 3.2 jadwal penelitian	42
Tabel 4.1 karakteristik responden	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (X1) Promosi.....	51
Tabel 4.3 jawaban pernyataan ke-1	52
Tabel 4.4 jawaban pernyataan ke-2	53
Tabel 4.5 jawaban pernyataan ke-3	53
Tabel 4.6 jawaban pernyataan ke-4	54
Tabel 4.7 jawaban pernyataan ke-5	55
Tabel 4.8 jawaban pernyataan ke-6	55
Tabel 4.9 jawaban pernyataan ke-7	56
Tabel 4.10 jawaban pernyataan ke-8	57
Tabel 4.11 jawaban pernyataan ke-9	57
Tabel 4.12 jawaban pernyataan ke-10	58
Tabel 4.13 hasil uji validitas (X2) kualitas produk.....	59
Tabel 4.14 jawaban pernyataan ke-11	59
Tabel 4.15 jawaban pernyataan ke-12	60
Tabel 4.16 jawaban pernyataan ke-13	61
Tabel 4.17 jawaban pernyataan ke-14	61
Tabel 4.18 jawaban pernyataan ke-15	62
Tabel 4.19 jawaban pernyataan ke-16	63
Tabel 4.20 jawaban pernyataan ke-17	63
Tabel 4.21 jawaban pernyataan ke-18	64
Tabel 4.22 jawaban pernyataan ke-19	65
Tabel 4.23 jawaban pernyataan ke-20	65
Tabel 4.24 jawaban pernyataan ke-21	66
Tabel 4.25 jawaban pernyataan ke-22	67
Tabel 4.26 hasil uji validitas (Y) loyalitas konsumen.....	68
Tabel 4.27 jawaban pernyataan ke-23	68
Tabel 4.28 jawaban pernyataan ke-24	69
Tabel 4.29 jawaban pernyataan ke-25	70
Tabel 4.30 jawaban pernyataan ke-26	70

Tabel 4.31 jawaban pernyataan ke-27	71
Tabel 4.32 jawaban pernyataan ke-28	72
Tabel 4.33 jawaban pernyataan ke-29	72
Tabel 4.34 jawaban pernyataan ke-30	73
Tabel 4.35 klasifikasi koefisien reliabilitas	74
Tabel 4.36 hasil pengujian reliabilitas (X1) Promosi	74
Tabel 4.37 hasil pengujian reliabilitas (X2) Kualitas Produk	75
Tabel 4.38 hasil pengujian reliabilitas (Y) loyalitas konsumen	75
Tabel 4.39 output uji T (X1) Promosi dan (X2) Kualitas Produk terhadap (Y) loyalitas konsumen	76
Tabel 4.40 uji F	77
Tabel 4.41 output uji regresi	78
Tabel 4.42 output koefisien determinasi (R^2)	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran..... 10

