

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
B. Konsep dan Teori.....	13
1. Manajemen.....	13
2. Manajemen Pemasaran.....	25
3. Kualitas Produk.....	35
4. Desain Produk.....	38
5. Loyalitas Pelanggan.....	42
C. Kerangka Berpikir.....	44
D. Hipotesis.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Metode dan Pendekatan.....	48
B. Jenis dan Sumber Data.....	48
C. Populasi dan Sampel.....	50
D. Operasional Variabel.....	51

E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Hasil Penelitian.....	61
B. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96

