

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
1. Manfaat Keilmuan.....	11
2. Manfaat Praktis.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
1. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan.....	12
2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	13
3. Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	14
G. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Manajemen.....	21
1. Pengertian Manajemen.....	21

2.	Unsur dan Fungsi-fungsi manajemen.....	22
B.	Manajemen Pemasaran.....	23
1.	Pengertian manajemen pemasaran	23
C.	Loyalitas Pelanggan	25
1.	Pengertian loyalitas pelanggan	25
2.	Jenis-jenis Loyalitas Konsumen	26
3.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	28
4.	Manfaat Loyalitas Konsumen.....	29
5.	Indikator Loyalitas Konsumen	30
D.	Lokasi.....	31
1.	Pengertian lokasi	31
2.	Pertimbangan Pemilihan Lokasi.....	33
3.	Indicator Lokasi.....	34
E.	Harga	34
1.	Pengertian harga	34
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sensitivitas Harga.....	35
3.	Indikator Harga.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
A.	Metodologi Penelitian.....	38
B.	Populasi dan Sampel	39

1. Populasi	39
2. Sampel	39
C. Jenis Data	40
1. Data Primer	41
2. Data Sekunder	41
D. Variabel Penelitian	41
1. Variabel terikat (<i>dependent variable</i>)	41
2. Variabel bebas (<i>independent variable</i>)	42
3. Operasional Indikator	42
E. Teknik Pengumpulan Data	44
1. Wawancara	44
2. Kuesioner	45
F. Teknik Analisis Data	46
1. Uji Validitas (<i>Validity</i>)	46
2. Uji Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	48
G. Teknik Pengolahan Data/Uji Hipotesis	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Korelasi	50
3. Analisis Regresi Berganda	51
4. Uji t	52

5. Uji F.....	53
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	54
H. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
1. Sejarah Objek Penelitian.....	57
2. Logo Borma.....	58
3. Visi dan Misi Borma.....	58
B. Pengolahan Data Penelitian.....	60
1. Pengolahan Data Deskriptif Profil Responden.....	60
2. Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner.....	61
3. Pengolahan Data Deskriptif Total Skor.....	71
C. Hasil Analisis Data.....	75
1. Hasil Uji Validitas.....	75
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	77
D. Hasil Uji Hipotesis.....	79
1. Analisis Regresi Berganda.....	79
2. Hasil Uji t (Parsial).....	80
3. Hasil Uji f (Simultan).....	82
4. Hasil Uji Korelasi.....	84

5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	86
E. Pembahasan Hasil Penelitian	87
1. Pembahasan Deskriptif Variabel Lokasi (X_1)	87
2. Pembahasan Deskriptif Variabel Harga (X_2)	88
3. Pembahasan Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	89
4. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan	91
5. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	92
6. Pengaruh Lokasi dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	93
BAB V	96
PENUTUP	96
A. KESIMPULAN	96
B. SARAN	98
DAFTAR PUSTAKA	100



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG