

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Masalah .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Kajian Peneliti Terdahulu .....	10
B. Manajemen .....	11
C. Manajemen Pemasaran.....	14
D. Loyalitas Pelanggan .....	15

E. Harga.....	17
F. Kualitas Produk.....	20
G. Kerangka Berpikir .....	24
H. Hipotesis.....	26
BAB III .....	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Metode Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel .....	29
C. Jenis Data Dan Sumber Data.....	31
D. Variabel Penelitian .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	34
F. Analisis Data.....	37
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	42
BAB IV .....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Profil Perusahaan.....	43
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Analisis Deskriptif.....	52
D. Hasil Uji Instrumen .....	94
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	98
F. Uji Hipotesis .....	101
G. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	104
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	105
BAB V.....	111
PENUTUP.....	111

A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN .....	118

