

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Batasan, dan Perumusan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2. Batasan Masalah	6
1.2.3. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.1.1. Kualitas Produk.....	8
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Produk.....	8
2.1.2. Harga.....	12
2.1.2.1. Pengertian Harga.....	12
2.1.2.2. Dimensi Harga.....	12
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.4.1. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran	22
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	23

2.3.4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Melalui Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.5. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Melalui Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4. Hipotesis.....	24

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Definisi Operasional & Pengukuran Variabel	26
3.2.1. Definisi Konsep.....	26
3.2.1.1. Variabel Penelitian beserta Dimensi & Indikator.....	29
3.3. Populasi & Sampel	30
3.3.1. Populasi.....	30
3.3.2. Sampel & Metode Sampling.....	31
3.4. Metode Pengumpulan Data	31
3.5. Metode Analisis Data	32
3.5.1. Statistik Deskriptif.....	32
3.5.2. Statistik Inferensial.....	33

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan	40
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
4.1.2. Lingkup Bidang Usaha.....	40
4.1.3. Sumber Daya.....	42
4.1.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan.....	43
4.1.5. Proses Bisnis di Perusahaan.....	43
4.2 Hasil Penelitian.....	44
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	44
4.2.2. Analisis Data dengan SEM SPSS AMOS.....	47
4.3 Uji Hipotesis.....	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	74
----------------------	-----------