

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	12
2.1 KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Kualitas produk .....	17
2.1.3 Persepsi Harga.....	20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.1.5 Loyalitas pelanggan .....	27
2.2 Hubungan antar variabel dan pengembangan hipotesis .....	37

2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
3.1.1 Waktu Penelitian .....	40
3.1.2 Tempat Penelitian.....	40
3.1.3 Desain Penelitian.....	40
3.1.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	41
3.1.5 Definisi Variabel .....	41
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.3.1 Populasi.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Cara Mengumpulkan Data .....	50
3.4.2 Skala Pengukuran.....	50
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.4 Instrumen Pengumpulan Data .....	51
3.5 Jenis Data .....	51
3.6 Metode Analisis Data.....	52
3.6.1 Statistik Deskriptif .....	52
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.7 Analisis Jalur.....	57

3.8 Uji Hipotesis .....	58
BAB IV .....	63
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Profil perusahaan.....	63
4.2 Statistik Deskriptif .....	65
4.3 Deskriptif Jawaban Responden .....	68
4.4 Uji Kualitas Data .....	71
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.6 Uji Hipotesis .....	81
4.7 Pengujian Hipotesis.....	88
4.8 Pembahasan.....	91
BAB V.....	95
KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan .....	95
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	103