

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	12
TELAAH PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Relationship Marketing.....	14
2.1.2 Harga.....	18
2.1.3 Kualitas Produk	22
2.1.4 Kepuasan Konsumen	27
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	32
2.1.6 Peneltian Terdahulu	40
2.2 Hubungan antar Variabel	41

2.2.1	Hubungan antara <i>Relationship Marketing</i> terhadap <i>Kepuasan Pelanggan</i>	41
2.2.2	Hubungan antara <i>Harga</i> terhadap <i>Kepuasan Pelanggan</i>	41
2.2.3	Hubungan antara <i>Kualitas Produk</i> terhadap <i>Kepuasan Pelanggan</i>	42
2.2.4	Hubungan antara <i>Relationship Marketing</i> terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i>	42
2.2.5	Hubungan antara <i>Harga</i> terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i>	43
2.2.6	Hubungan antara <i>Kualitas Produk</i> terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i>	43
2.2.7	Hubungan antara <i>Kepuasan Konsumen</i> terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i> ..	44
2.2	Kerangka Pemikiran	44
2.3	Hipotesis.....	45
BAB III		49
METODE PENELITIAN		49
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	49
3.1.1	Variabel Penelitian.....	49
3.1.2	Definisi Operasional.....	50
3.2	Populasi dan Sampel.....	52
3.2.1	Populasi.....	52
3.2.2	Sampel.....	52
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.3.1	Data Primer	53
3.3.2	Data Sekunder	54
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.5	Metode Analisis	55
BAB IV		60
HASIL DAN ANALISIS		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	60
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.1.2	Gambaran Umum Responden	60
4.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.1.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan ..	63
4.2	Analisi Data	63