

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.2.1 Kualitas Produk.....	18
2.3.2 Harga.....	22
2.4.1 Promosi Penjualan	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	31
2.6 Kerangka Berpikir	33
2.7 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Operasional Variabel.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Pengukuran Variabel.....	38

3.7 Metode Analisis Data.....	39
BAB IV Hasil dan Analisis Penelitian	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	44
4.2 Hasil Analisis Data	45
4.2.1 Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Deskriptif Statistik	46
4.2.3 Uji Validitas.....	48
4.2.4 Uji Reabilitas	50
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.2.5.1 Uji Normalitas	51
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas	53
4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.2.5.4 Uji Autokorelasi	55
4.2.6 Regresi Linear Berganda	56
4.2.7 Uji Hipotesis	57
4.3 Pembahasan	60
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	70