

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Tujuan penelitian.....	8
D. Manfaat penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Loyalitas Pelanggan .....	10
2. Kualitas Produk.....	11
3. Harga.....	12
4. Citra Merek .....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	16
C. Hubungan Antar Variabel .....	18
D. Kerangka Konseptual .....	21
E. Hipotesis.....	22

BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Rancangan Penelitian .....	23
B. Populasi .....	23
C. Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	23
D. Jenis Data dan Prosedur Pengambilan Data.....	25
1. Jenis Data .....	25
2. Prosedur Pengambilan Data .....	25
E. Variabel Penelitian .....	26
1. Identifikasi Variabel.....	26
2. Definisi Operasional Variabel.....	26
F. Skala Pengukuran Variabel .....	27
G. Uji Instrumen Penelitian .....	28
1. Uji Validitas .....	28
2. Uji Reliabilitas .....	30
H. Teknik Analisis Data.....	31
1. Analisis Deskriptif .....	31
2. Analisis Kuantitatif .....	31
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 35
A. Hasil Penelitian .....	35
1. Analisis Deskriptif Responden.....	35
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	37
3. Pengujian Hipotesis.....	40
B. Pembahasan.....	46
1. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan .....	46
2. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.....	48
3. Pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan.....	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Harga.....	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> .....	29
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	29
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Kualitas Produk.....	38
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Harga.....	38
Tabel 4.6 Penilaian Variabel <i>Brand Image</i> .....	39
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan.....	4
Gambar 2.1 Pertimbangan Penetapan Harga .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Kuesioner .....	58
Lampiran II Data Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
Lampiran III Hasil Uji Validitas dan Realibilitas .....	64
Lampiran IV Rekapitulasi Data Penelitian .....	71
Lampiran V Hasil Analisis Deskriptif.....	77
Lampiran VI Hasil Analisis Kuantitatif.....	82