

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI <i>Error! Bookmark not defined.</i> |      |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | iv   |
| PERSEMBAHAN .....   | iv   |
| MOTO.....   | vi   |
| KATA PENGANTAR .....  | vii  |
| ABSTRAKSI.....  | ix   |
| DAFTAR ISI.....   | x    |
| DAFTAR TABEL.....   | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xv   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| A. Latar Belakang .....   | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....  | 7    |
| C. Tujuan penelitian.....   | 8    |
| D. Manfaat Penelitian .....   | 9    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....  | 11   |
| A. Landasan Teori.....  | 11   |
| 1. Loyalitas Konsumen.....  | 11   |
| 2. Kepuasan Konsumen.....   | 13   |
| 3. Perilaku Konsumen .....  | 17   |
| 4. Bauran Pemasaran.....  | 19   |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| B.      | Penelitian Terdahulu .....                       | 32  |
| C.      | Hubungan Antar Variabel .....                    | 36  |
| D.      | Kerangka Pemikiran.....                          | 45  |
| E.      | Hipotesis.....                                   | 46  |
| BAB III | METODE PENELITIAN.....                           | 48  |
| A.      | Rancangan Penelitian .....                       | 48  |
| B.      | Populasi dan Sampel Penelitian .....             | 48  |
| C.      | Jenis Data Penelitian .....                      | 50  |
| D.      | Prosedur Pengambilan Data .....                  | 51  |
| E.      | Klarifikasi Variabel Penelitian.....             | 52  |
| F.      | Definisi Operasional Variabel Penelitian.....    | 53  |
| G.      | Skala Pengukuran Variabel .....                  | 55  |
| H.      | Uji Instrumen .....                              | 56  |
| I.      | Metode Analisis Data.....                        | 60  |
| 1.      | Analisis Statistik Deskriptif .....              | 61  |
| 2.      | Analisis Statistik Kuantitatif .....             | 61  |
| J.      | Uji Hipotesis.....                               | 63  |
| BAB IV  | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....            | 70  |
| A.      | Analisis Statistik Deskriptif .....              | 70  |
| 1.      | Karakteristik Responden .....                    | 70  |
| 2.      | Deskripsi variabel penelitian.....               | 75  |
| B.      | Analisis Statistik Kuantitatif .....             | 83  |
| C.      | Uji Hipotesis.....                               | 93  |
| D.      | Pembahasan Hasil Penelitian .....                | 102 |
| 1.      | Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Konsumen ..... | 102 |

|                                 |  |     |
|---------------------------------|--|-----|
| 2.                              | Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....  | 103 |
| 3.                              | Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....  | 104 |
| 4.                              | Pengaruh Tempat terhadap Kepuasan Konsumen.....  | 105 |
| 5.                              | Pengaruh Karyawan terhadap Kepuasan Konsumen .....   | 106 |
| 6.                              | Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen.....   | 106 |
| 7.                              | Pengaruh Proses terhadap Kepuasan Konsumen .....   | 107 |
| 8.                              | Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....                                    | 108 |
| 9.                              | Pengaruh Elemen Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Konsumen<br>melalui Kepuasan Konsumen..... | 109 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... |  | 111 |
| A.                              | KESIMPULAN .....   | 111 |
| B.                              | SARAN .....  | 112 |
| DAFTAR PUSTAKA .....            |  | 113 |
| LAMPIRAN .....                  |  | 117 |