

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGAJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran .....	27
D. Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Metode Penentuan Lokasi .....	31
C. Metode Pengambilan Sampel.....	32
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
E. Jenis dan Sumber Data .....	38
F. Metode Pengambilan Data .....	39
G. Uji Coba Instrumen .....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	43
H. Teknik Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Yoguri Yoghurt.....	59
1. Sejarah Yoguri Yoghurt .....	59
2. Visi dan Misi Yoguri Yoghurt.....	60

3. Struktur Organisasi Yoguri Yoghurt .....	60
B. Hasil Penelitian.....	63
1. Analisis Deskriptif menggunakan Grafik Excel.....	63
2. Uji Normalitas .....	70
3. Path Analysis .....	71
C. Pembahasan .....	83
1. Tingkat Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kepuasan Pelanggan.....	83
2. Pengaruh Langsung .....	85
3. Pengaruh Tidak Langsung.....	92

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN