

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Landasan Teori	19
1. <i>Customer Loyalty</i>	19
2. <i>Customer Satisfaction</i>	21
3. <i>Customer Happiness</i>	22
4. <i>Hedonic Value</i>	26
5. <i>Utilitarian Value</i>	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Pengaruh Antar Variabel	38
D. Kerangka Pemikiran	49
E. Hipotesis.....	50
BAB III	52
METODE PENELITIAN	52
A. Rancangan Penelitian	52

B. Objek dan Waktu Penelitian.....	54
C. Populasi	55
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	55
E. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	60
F. Definisi Operasional Variabel.....	61
G. Pengukuran Variabel	66
H. Jenis Data Penelitian	67
I. Prosedur Pengambilan Data	68
J. Teknik Analisis Data	69
BAB IV	82
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	82
A. Hasil Penelitian	82
B. Pembahasan	109
BAB V	128
KESIMPULAN	128
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN.....	139