

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Asumsi Penelitian	10
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian	13
G. Ruang Lingkup Penelitian	13
H. Definisi Istilah	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Tentang Perilaku Konsumen	18
B. Tinjauan Tentang Kualitas Produk.....	21

C. Tinjauan Tentang Harga.....	24
D. Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen.....	29
E. Tinjauan Tentang Loyalitas Konsumen	33
F. Hubungan Antar Variabel	36
G. Penelitian Terdahulu.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Rancangan Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel.....	47
C. Instrumen Penelitian	50
D. Pengumpulan Data.....	53
E. Analisis Data	54
F. Uji Asumsi Klasik	57
G. Uji Hipotesis.....	60
H. Path Analisis.....	63
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN	
PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
B. Deskripsi Data	73
C. Uji Asumsi Klasik	81
D. Pembuktian Hipotesis.....	88
E. Pembahasan	92
BAB V PENUTUP.....	101
A. Kesimpulan.....	101

B. Saran.....	103
DAFTAR RUJUKAN	104
LAMPIRAN.....	109