

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

BIOGRAFI PENULIS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Pemikiran.....	10
G. Hipotesis.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Telaah Pustaka.....	17
1. Pengertian Manajemen.....	17
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	17

B. Tinjauan Teoritis.....	20
1. Konsep Produk	20
a. Definisi Produk	20
b. Atribut Produk	20
c. Kualitas Produk	21
d. Dimensi Kualitas Produk	22
e. Manfaat Kualitas Produk.....	23
2. Harga.....	24
a. Pengertian Harga	24
b. Penetapan Harga	25
c. Tujuan Penetapan Harga	27
d. Strategi Penetapan Harga	28
e. Indikator Harga	30
3. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	32
a. Pengertian Loyalitas.....	32
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	33
c. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	34
d. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	36
e. Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
A. Metode Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	39
1. Populasi	39

2. Sampel.....	39
C. Jenis Data dan Sumber Data	41
1. Jenis Data	41
a. Data Kualitatif.....	41
b. Data Kuantitatif	42
2. Sumber Data	42
a. Data Primer	42
b. Data Sekunder	43
D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	43
1. Variabel Penelitian.....	43
2. Operasional Variabel	44
E. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Studi Kepustakaan	47
2. Studi Lapangan	47
a. Interview (wawancara).....	48
b. Kuesioner (angket).....	48
c. Observasi	49
F. Teknik Pengolahan Data.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas	50
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4. Pengujian Hipotesis	52
a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	52

b.	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	53
c.	Koefisien Determinasi (R^2).....	54
G.	Tempat dan Waktu Penelitian	54
H.	Jadwal Penelitian	55
	BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
A.	Deskripsi Obyek Penelitian	56
1.	Sejarah Singkat Berdirinya Telepon Seluler Samsung	56
B.	Hasil Penelitian.....	57
1.	Data Mahasiswa FISIP UIN Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan 2013 Dengan Berbagai Karakteristik dan Pengalaman Responden	59
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	60
c.	Pengalaman Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Telepon Seluler Samsung	61
d.	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Telepon Seluler Samsung	62
e.	Pengalaman Responden Memperoleh Informasi Mengenai Telepon Seluler Samsung	63
2.	Pengolahan Data Deskriptif	64
a.	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk (X_1)	64

b.

Tentang Harga (X_2)

Tanggapan Responden

76

c. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas



Pelanggan (Y).....	81
3. Uji Validitas.....	86
4. Uji reliabilitas.....	89
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	92
1. Pengujian Hipotesis.....	92
a. Uji Parsial (Uji t).....	92
b. Uji Silumtan (Uji f)	93
2. Analisis Regresi Berganda.....	95
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	97
4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG