

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR..... vi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah 6

C. Rumusan Masalah 7

D. Tujuan Penelitian..... 7

E. Kegunaan Penelitian 7

F. Kerangka Pemikiran 8

G. Penelitian Terdahulu 11

H. Hipotesis Penelitian..... 16

I. Model Penelitian 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 18

A. Manajemen 18

B. Pemasaran..... 18

C. Manajemen Pemasaran..... 19

D. Proses Keputusan Pembelian 21

E. Loyalitas Konsumen..... 23

F. Citra Merek 25

G. Harga 27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 30

A. Metode Penelitian..... 30

B. Populasi dan Sampel 31

C. Jenis dan Sumber Data 33

D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel Penelitian 34

E. Teknik Pengumpulan Data 38

F. Teknik Analisis Data	39
G. Tempat dan Jadwal Penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Perusahaan	54
B. Hasil Penelitian	57
C. Hasil Statistik Deskriptif	62
D. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	63
E. Hasil Uji Hipotesis	69
F. Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84

