

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Perumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teoritis .....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.1.2 Strategi Mempertahankan Loyalitas Konsumen .....	11

2.1.1.3	Indikator Loyalitas Konsumen .....	12
2.1.2	Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	13
2.1.3	Pengertian Produk .....	14
2.1.3.1	Kualitas Produk .....	15
2.1.3.2	Dimensi Kualitas Produk .....	15
2.1.3.3	Fungsi Produk .....	16
2.1.4	Harga .....	17
2.1.4.1	Tujuan Penetapan Harga .....	18
2.1.4.2	Indikator Harga .....	19
2.1.5	Promosi Penjualan ( <i>Sales Promotion</i> ) .....	20
2.1.5.1	Pengertian Promosi Penjualan ( <i>Sales Promotion</i> ) .....	20
2.1.5.2	Tujuan Promosi Penjualan .....	21
2.1.5.3	Indikator Promosi Penjualan .....	22
2.1.6	Lokasi .....	22
2.1.6.1	Indikator Lokasi .....	23
2.2	Penelitian Relevan .....	24
2.3	Kerangka Berpikir .....	26
2.4	Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
3.2	Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1	Populasi .....	27
3.2.2	Sampel .....	27

3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	28
3.3.1 Variabel Penelitian .....	28
3.3.2 Defenisi Operasional .....	28
3.4 Tehnik Pengumpulan Data .....	30
3.4.1 Observasi .....	30
3.4.2 Angket .....	31
3.5 Uji Instrumen Penelitian .....	32
3.5.1 Uji Validitas.....	32
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.6 Tehnik Analisis Data .....	33
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.1.1 Uji Multikolinieristas .....	34
3.6.1.2 Uji Heteroskedatisitas .....	34
3.6.1.3 Uji Normalitas.....	34
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	34
3.6.3 Pengujian Hipotesis .....	35
3.6.3.1 Uji F (Uji Signifikan Simultan).....	35
3.6.3.2 Uji $t_{hitung}$ (Uji Parsial).....	36
3.6.3.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	38
3.6.4.1 Uji $t_{hitung}$ (Uji Parsial) .....	38
3.6.4.2 Uji F (Uji Simultan) .....	38

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	40
4.1.2 Produk .....	40
4.1.3 Struktur Organisasi Pioneer Ponsel .....	41
4.1.4 Visi dan Misi Pioneer Ponsel .....	41
4.2 Deskripsi Responden Penelitian .....	42
4.2.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.2.2 Profil Responden berdasarkan Usia .....	42
4.3 Deskripsi dari Hasil Penelitian .....	43
4.4 Uji Validitas dan Uji Realibilitas data .....	43
4.4.1 Variabel Produk ( $X_1$ ) .....	44
4.4.2 Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	45
4.4.3 Variabel Promosi ( $X_3$ ) .....	46
4.4.4 Variabel Lokasi ( $X_4$ ) .....	47
4.4.5 Variabel Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) .....	48
4.5 Deskripsi Hasil Penelitian .....	49
4.5.1 Deskripsi produk ( $X_1$ ) .....	50
4.5.2 Deskripsi Harga ( $X_2$ ) .....	50
4.5.3 Deskripsi Promosi ( $X_3$ ) .....	51
4.5.4 Deskripsi Lokasi ( $X_4$ ) .....	52
4.5.5 Deskripsi Loyalitas ( $X_4$ ) .....	53
4.6 Analisis Data Penelitian .....	53

4.5.1 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.5.1.1 Uji Normalitas .....	53
4.5.1.2 Uji Multikolinieritas .....	54
4.5.1.3 Uji Heterokedesitas .....	56
4.7 Analisis Regresi Berganda .....	57
4.8 Uji Hipotesis .....	58
4.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan Uji T ....	58
4.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan Menggunakan Uji F.	60
4.8.3 Koefisien Determinasi (R Square) .....	61
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY