DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI ..... **i**
DAFTAR TABEL ..... **iii**
DAFTAR GAMBAR ..... **iv**

I. PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.5 Kerangka Pemikiran 9
1.6 Hipotesis 12

II. LANDASAN TEORI
2.1 Pengertian Pemasaran 13
2.2 Pengertian Perilaku Konsumen 13
2.3 Pengertian Produk 14
2.4 Pengertian Jasa 15
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen 17
2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen 19
2.7 Kualitas Layanan 22
2.8 Loyalitas Konsumen 23
2.9 Hubungan Kepuasaan Konsumen dan Loyalitas Konsumen 26
2.10 Penelitian Terdahulu 26

III. METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 29
3.2 Metode Pengumpulan Data 29
3.3 Jenis Sumber Data 30
3.4 Populasi dan Sampel 30
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 32
3.6 Uji Instrumen Penelitian 33
3.7 Teknik Analisis Data 34
3.8 Metode Analisis 35

IV. HASILPENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Erha *Skin Care* 37
4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 37
4.3 Analisis Demografi Responden 40
4.4 Analisis Kualitatif 42
4.5 Analisis Kuantitatif 47
4.6 Pembahasan 49

V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan 52
5.2 Saran 53