

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.4 Kerangka Pemikiran	6
1.5 Hipotesis	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep-Konsep Dasar	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	13
2.1.4 Analisis Perilaku Konsumen	17
2.2 Persepsi Pelanggan	21
2.3 Kualitas Produk	24
2.4 Kepuasan Pelanggan	28
2.5 Loyalitas Pelanggan	31
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Jenis dan Sumber Data	38
3.5 Metode Analisis Data	38
3.6 Definisi Operasional Variabel	40

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	42
4.2	Gambaran Umum Responden	43
4.3	Analisis Data	46
	4.3.1 Analisis Data Deskriptif	46
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	56
	4.4.1 Pengujian Hipotesis	59
	4.4.2 Uji Determinasi (R^2)	62

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	63
5.2	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Data Pemegang Kartu Kredit BRI Lampung 2012	4
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.2	Usia Responden	44
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Pelanggan	49
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	50
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Regresi	57
Tabel 4.9	Uji F	61
Tabel 4.10	Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Model Penelitian	9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3. Hasil Validitas Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Reliabilitas Kuesioner

Lampiran 5. Hasil Tabulasi Frekuensi

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Regresi