

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Konsep Pemasaran	10
2.1.3 Bauran Pemasaran/ <i>Marketing Mix</i>	10
2.2 Perilaku Konsumen	11
2.2.1 Konsep Perilaku Konsumen	11
2.2.2 Model Perilaku Konsumen	13
2.3 Keputusan Pembelian	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.5 Citra	16
2.6 Kualitas Layanan	17
2.7 Kepercayaan	21
2.8 Komitmen	22
2.9 Loyalitas Pelanggan	23

2.10 Hubungan antara Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.11 Model Penelitian	28
2.12 Hipotesis	29

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	30
3.2 Jenis dan Sumber Data	31
3.2.1 Data Primer	31
3.2.2 Data Sekunder ..	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Definisi Konseptual	32
3.5 Definisi Operasional	34
3.6 Populasi dan Sampel.....	36
3.6.1 Populasi	36
3.6.2 Sampel	36
3.6.3 Teknik Sampling	37
3.8 Teknik Pengujian instrumen.....	38
3.8.1 Uji Validitas.....	38
3.8.2 Uji Realibilitas	40
3.9 Analisis Linier Berganda.....	41
3.10 Teknik Analisis Data	42
3.10.1 Uji Asumsi Klasik	42
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Heteroskedastisitas	43
c. Uji Multikolinearitas.....	44
3.11 Uji Hipotesis.....	44
3.11.1 Uji Hipotesis Parsial.....	45
3.11.2 Uji R^2 Analisis Determinasi	45
3.11.3 Uji Hipotesis Simultan	46

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	47
4.1.1 Sejarah Singkat Toko Buku Fajar Agung.....	47
4.1.2 Tujuan Perusahaan	47
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	48
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	50
4.2.1 Karakteristik Responden	50
4.2.2 Analisis Jawaban Responden	55
4.2.3 Analisis Linier Berganda.....	67

4.2.4 Uji Asumsi Klasik	70
A. Uji Normalitas	70
B. Uji Heteroskedastisitas	71
C. Uji Multikolinieritas	73
4.2.5 Uji Hipotesis	74
A. Uji R^2	74
B. Uji Parsial	75
C. Uji F (Simultan)	76
4.3 Hasil Pembahasan	77

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN