

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teoritis	9
2.2. Pasar Konsumen dan Pasar Bisnis	13
2.3. Proses Keputusan Pembelian	14
2.4. Harga	20
2.5. Ekuitas Merk	21
2.6. Pelayanan	25
2.7. Promosi	26
2.8. Kepuasan Pelanggan	27
2.9. Loyalitas Pelanggan	28
2.10 Hasil – hasil penelitian terdahulu	31
III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
3.1 Kerangka Pikir	37
3.2 Hipotesa	39
IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Lokasi Penelitian	40
4.2 Jenis dan Sumber Data	40
4.3 Teknik Pengumpulan Data	40
4.4 Populasi dan Sampel	41
4.5 Definisi dan Identifikasi Operasional Variabel	43
4.6 Analisis Data	45
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Umum Perusahaan	52
5.2. Analisis Deskriptif	57
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	66
5.4. Uji Asumsi Klasik (Pendahuluan)	68
5.5 Uji Hipotesis	71
5.6 Model Hipotesis Teruji	75
5.7 Pembahasan Hasil Penelitian	76

VI. PENUTUP

- 6.1 Kesimpulan
- 6.2 Saran - saran

83
84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN =

- 1 Daftar Kuesioner
- 2 Hasil Penelitian SPSS

- 6.1 Kesimpulan
- 6.2 Saran - saran

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Daftar Kuesioner
- 2 Hasil Penelitian SPSS

DAFTAR TABEL

	HAL
Tabel 1.1 Pangsa Pasar Industri Produk Susu dan Makanan Bernutrisi di Indonesia Tahun 2003-2007	3
Tabel 1.2 Data Jumlah Pelanggan Perantara	5
Tabel 1.3 Perkembangan Target dan Realisasi Penjualan Produk Susu dan Makanan Bernutrisi	6
Tabel 2.1 Rekapitulasi penelitian terdahulu	36
Tabel 4.1 Identifikasi Variable Penelitian	40
Tabel 5.1 Jenis Produk dan Kandungannya serta Kegunaannya	56
Tabel 5.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	57
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Variabel Ekuitas Merk	59
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan	60
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi	62
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	64
Tabel 5.7 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Harga	66
Tabel 5.8 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Pelayanan	67
Tabel 5.9 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Ekuitas Merk	67
Tabel 5.10 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Promosi	67
Tabel 5.11 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	68
Tabel 5.12 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas	68
Tabel 5.13 Hasil Uji Anova	71
Tabel 5.14 Hasil Uji t	72
Tabel 5.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

	HAL
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 5.1 Struktur Organisasi PT. Sari Husada Cabang Pekanbaru	54
Gambar 5.2 Grafik Scatterplot	70
Gambar 5.3 Model Hipotesis Teruji	75