

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI DAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
RINGKASAN SKRIPSI	viii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.2.1 Pernyataan masalah	10
1.2.2 Pertanyaan masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kontribusi Penelitian	12
1.4.1 Kontribusi Teoritis.....	12
1.4.2 Kontribusi Praktis	12
1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian	13
BAB 2	22
TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Layanan Pelanggan Customer Service)	22

2.1.2	Harga.....	25
2.1.3	Kelengkapan Produk.....	29
2.1.4	Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty).....	34
2.2	Kajian Empiris	38
2.3	Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Penelitian	44
2.3.1	Hubungan Antara Layanan Konsumen Terhadap Loyalitas	44
2.3.2	Hubungan Antara Harga Terhadap Loyalitas	44
2.3.3	Hubungan Antara Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas	45
BAB 3		47
METODE PENELITIAN		47
3.1	Bentuk Penelitian	47
3.2	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	47
3.3	Data.....	47
3.3.1	Data Primer	47
3.3.2	Data Sekunder.....	47
3.4	Populasi Dan Sampel.....	48
3.4.1	Populasi.....	48
3.4.2	Sampel	48
3.5	Variabel Penelitian	49
3.6	Metode Analisis.....	53
3.6.1	Uji Instrumen	53
3.6.2	Teknis Analisis Data.....	54
BAB 4		58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen Penelitian	58
4.1.2	Karakteristik Responden.....	60
4.1.3	Tanggapan Responden Mengenai Layanan Konsumen, Harga, Kelengkapan Produk Serta Loyalitas Pelanggan	63
4.1.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Layanan Konsumen.....	63

4.1.5	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga	65
4.1.6	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kelengkapan Produk67	
4.1.7	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	68
4.2	Pengujian Hipotesis	70
4.2.1	Uji Pengaruh Layanan Pelanggan, Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik	70
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Pengaruh Layanan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Di Toko Kita Pontianak.....	78
4.3.2	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik .	80
4.3.3	Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Di Toko Kita Pontianak.....	81
BAB 5		84
PENUTUP		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran	85
5.3	Keterbatasan Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA		87