

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
RINGKASAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Manajemen Pemasaran	16
2.2.2 <i>Product Differentiation</i>	21
2.2.3 <i>Brand Image</i>	24

2.2.4 Kualitas Pelayanan	26
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	28
2.3 Kerangka Berfikir	30
2.4 Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	34
3.2 Jenis Penelitian	34
3.3 Teknik Penarikan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	35
3.3.3 Teknik Sampling	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1 Jenis Data	37
3.4.2 Instrumen Penelitian	38
3.5 Operasional Variabel	41
3.6 Metode Analisis Data	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	46
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	50
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi	51
3.6.6 Uji Hipotesis	51
3.7 Jadwal Penelitian	55

BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.1 Sejarah Perusahaan	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	57
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	57
4.2 Jabatan dan Uraian Kerja.....	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	61
5.2 Deskripsi Jawaban Responden	63
5.3 Analisa dan Interpretasi Data	68
5.3.1 Analisa Data	68
5.3.2 Interpretasi Data	85
5.3 Pembahasan	89

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	97
6.2 Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Data Pelanggan Beli Bakso Lamongan	35
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 3.3 Ringkasan Operasional Variabel	44
Tabel 3.4 Pengambilan Keputusan Ada atau Tidaknya Autokorelasi	50
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	55
Tabel 5.1 Sampel Penelitian Responden Beli Bakso Lamongan	60
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	61
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji	63
Tabel 5.7 Pengukuran Skala Likert	63
Tabel 5.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Product Differentiation</i> ..	64
Tabel 5.9 Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Brand Image</i>	65
Tabel 5.10 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 5.11 Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	67
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas (X1)	68
Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas (X2)	69
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas (X3)	69
Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas (Y)	70
Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas	71

Tabel 5.17 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 5.18 Hasil Uji Multikolinieritas	73
Tabel 5.19 Hasil Uji Glejser	75
Tabel 5.20 Hasil Uji Autokorelasi	76
Tabel 5.21 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson	76
Tabel 5.22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Tabel 5.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 5.24 Hasil Uji t Variabel <i>Product Differentiation</i>	80
Tabel 5.25 Hasil Uji t Variabel <i>Brand Image</i>	81
Tabel 5.26 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan	83
Tabel 5.27 Hasil Uji f	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	31
Gambar 3.1 Kurva Uji T	53
Gambar 3.2 Kurva Uji F	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Usaha Beli Bakso Lamongan	58
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot	74
Gambar 5.2 Kurva Penerimaan dan Penolakan Uji t (X1 terhadap Y)	81
Gambar 5.3 Kurva Penerimaan dan Penolakan Uji t (X2 terhadap Y)	82
Gambar 5.4 Kurva Penerimaan dan Penolakan Uji t (X3 terhadap Y)	83
Gambar 5.5 Kurva Penerimaan dan Penolakan Uji f	84