

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoritis.....	7
B. Kerangka Berpikir.....	25
C. Metodologi Penulisan.....	26
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	28
B. Analisis Kasus.....	29
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran-Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar II.1	Tahapan Loyalitas Konsumen.....	21
Gambar II.2	Proses Perilaku Konsumen.....	24
Gambar II.3	Dimensi Loyalitas.....	26
Gambar III.1	Jenis Kelamin Responden.....	29
Gambar III.2	Usia Responden.....	31
Gambar III.3	Pekerjaan Responden.....	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel III.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel III.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel III.4 Tabulasi Dimensi Pembelian Ulang.....	34
Tabel III.5 Tabulasi Dimensi Pembelian Antar Lini.....	36
Tabel III.6 Tabulasi Dimensi Mereferensikan Ke Orang Lain.....	38
Tabel III.7 Tabulasi Dimensi Menunjukkan Kekebalan.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Loyalitas Konsumen
------------	------------------------------