

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Aspek Akademis	11
1.5.2 Aspek Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Pemasaran	13

2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3	Strategi Pemasaran.....	14
2.1.4	Perilaku Konsumen.....	17
2.1.5	Loyalitas Konsumen.....	19
2.1.6	Preferensi Konsumen.....	22
2.1.7	Preferensi Loyalitas.....	24
2.2	Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III		36
METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.2	Operasional Variabel.....	37
3.2.1	Variabel Operasional Penelitian.....	37
3.2.2	Skala Pengukuran.....	39
3.3	Tahapan Penelitian.....	40
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji Validitas.....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.7	Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1	Analisis Konjoin.....	46
3.7.2	Tahapan Analisis Konjoin.....	47
3.7.3	Customer Value Index.....	50
BAB IV		51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Karakteristik Responden.....	52
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52

4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	55
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Uji Signifikansi dan Predictive Accuracy	56
4.2.2	Hasil Nilai Importance (Kepentingan) Atribut	57
4.2.3	Hasil Nilai Utility (Kegunaan) Level.....	58
4.2.4	Nilai Kegunaan Total	60
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V		69
KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		71