

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1. 2 Perumusan Masalah	7
1. 3 Tujuan Penelitian	7
1. 4 Kegunaan Penelitian.....	8
1. 5 Lokasi dan Lamanya Penelitian	9
1.5. 1 Lokasi Penelitian	9
1.5. 2 Lamanya Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Ilmu Administrasi Bisnis	11
2.2 Pemasaran.....	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2.2 Strategi Pemasaran.....	13
2.2.3 Bauran Pemasaran	14
2.3 Diferensiasi	16
2.3.1 Pengertian Diferensiasi	16
2.3.2 Indikator Diferensiasi Produk	17
2.4 Loyalitas Pelanggan	18
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	18

2.4.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	19
2.4.3	Fungsi Loyalitas Pelanggan	20
2.5	Hubungan Diferensiasi Produk Dengan Loyalitas Pelanggan..	21
2.6	Penelitian Terdahulu	21
2.7	Kerangka Pemikiran.....	23
2.8	Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Metode Penelitian	27
3.1.1	Paradigma Penelitian	27
3.1.2	Metode Penelitian yang digunakan.....	28
3.1.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	28
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data	31
3.1.5	Teknik Analisis Data	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum Mayoutfit.....	40
4.1.1	Visi dan Misi Mayoutfit.....	41
4.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	41
4.1.3	Karakteristik Responden.....	44
4.2	Pelaksanaan Diferensiasi Produk Mayoutfit Di Kota Bandung	47
4.3	Kondisi Loyalitas Pelanggan Mayoutfit Di Kota Bandung.....	71
4.4	Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Mayoutfit Di Kota Bandung	85
4.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	85
4.4.2	Analisis Data	88
4.5	Hambatan - Hambatan Yang Dihadapi Dan Upaya Yang Dilakukan Mayoutfit Terkait Diferensiasi Produk Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1	Kesimpulan.....	97
5.2	Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN		103