

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
INTISARI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Keaslian Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Persaingan dan perobahan perilaku pelanggan	6
B. Kerangka Konsep	23
C. Hipotesis	24
D. Pertanyaan Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Subjek Penelitian	25
D. Alat Ukur Penelitian	26
E. Definisi Operasional Variabel	27
F. Jalannya Penelitian	28
G. Kelemahan Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
BAB VI RINGKASAN	58
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	