

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN

2.1 Profil Perusahaan Kosmetik Wardah	11
2.2 Tinjauan Pustaka	
2.2.1 Pengertian <i>Positioning</i> Produk	13
2.2.2 Tujuan <i>Positioning</i> Produk	14
2.2.3 Strategi <i>Positioning</i> Produk	15
2.2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan	17
2.2.5 Ciri - ciri Loyalitas Pelanggan	18
2.2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	19
2.2.7 Tingkat Loyalitas Pelanggan	21
2.2.8 Keuntungan Loyalitas Pelanggan	22

2.3	Kerangka Berfikir Penelitian	22
2.4	Penelitian Terdahulu	23
2.5	Hipotesis Penelitian	26
2.6	Metodologi Penelitian	
2.6.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	27
2.6.2	Metode Penelitian	27
2.6.3	Desain Penelitian	28
2.6.4	Metode Pengumpulan Sampel	28
2.6.5	Jenis dan Proses Pengumpulan Data	28
2.6.6	Definisi Operasional Variabel	29

BAB III ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1	Analisis Hasil Penelitian	34
3.1.1	Karakteristik Responden	
3.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
3.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
3.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Perbulan	36
3.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Kali Mengunjungi Perbulan	37
3.1.2	Deskriptif Statistik	38
3.1.3	Uji Validitas	39
3.1.4	Uji Reliabilitas	43
3.1.5	Uji Regresi Sederhana	43
3.2	Pembahasan Hasil Penelitian	46

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan	56
4.2	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA	59
----------------------	----

LAMPIRAN	61
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Market Size</i> Industri Tahun 2011	2
Tabel 2. Variabel Pernyataan Kuesioner <i>Positioning</i> Produk	31
Tabel 3. Variabel Pernyataan Kuesioner Loyalitas Pelanggan	33
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Perbulan	36
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Kali Mengunjungi Perbulan	37
Tabel 8. Deskriptif Statistik	38
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner	40
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner <i>Positioning</i> Produk (X)	41
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Item Pernyataan Kuesioner Loyalitas Pelanggan (Y)	42
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Item Pernyataan Kuesioner	43
Tabel 13. Model <i>Summary</i>	44
Tabel 14. Uji Anova	45
Tabel 15. <i>Coefficients</i>	46
Tabel 16. Tanggapan Responden terhadap Item Pernyataan Kuesioner	47

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Rekapitulasi Pertumbuhan Kosmetika di Indonesia	3
Grafik 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Grafik 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	36
Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Perbulan	37
Grafik 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Kali Mengunjungi Perbulan	38

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Konsep Loyalitas Pelanggan	18
Bagan 2. Kerangka Berfikir Penelitian	22
Bagan 3. Gambaran Hipotesis Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Tabel Data Mentah Kuesioner	66
Lampiran 3. Tabel Nilai Korelasi Item	69
Lampiran 4. Hasil Olah <i>Scaling</i>	70
Lampiran 5. <i>Output</i> Uji Reliabilitas Dan Validitas	71
Lampiran 6. <i>Output</i> Uji Regresi Sederhana	73