DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN…..	**i**
PERNYATAAN KEASLIAN…….....	**ii**
ABSTRAK…….....	**iii**
ABSTRACT…….....	**iv**
KATA PENGANTAR…….....	**v**
DAFTAR ISI.....	**vi**
DAFTAR GAMBAR.....	**x**
DAFTAR TABEL.....	**xi**
DAFTAR LAMPIRAN…..……..	**xviii**
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian……...	1
1.2. Identifikasi Masalah…….……....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.……..	8
1.4. Kegunaan Penelitian…….…….....	8
1.4.1. Kegunaan Praktis…..…….....	9
1.4.2. Kegunaan Akademis.....…….….....	9
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian…….….....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka…….…….……..	
2.1.1. Pengertian Diferensiasi…….….....	
2.1.1.1 Dasar Diferensiasi…..…..……..…..	
2.1.1.2 Kriteria Diferensiasi.…….……..……	12
2.1.1.3 Tahapan Membangun Diferensiasi……..……	13
2.1.2. Kepuasan Konsumen……..	15
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen……	16
2.1.2.2 Alat Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen…..	17
2.1.3 Loyalitas……	17
2.1.3.1 Pengertia loyalitas…….…….	18

2.1.3.2 Pengertian Pelanggan…….……	
2.1.3.3 Karakteristik Pelanggan yang Loyal……..	20
2.1.3.4 Keuntungan Loyalitas Pelanggan…..……	20
2.1.3.5 Upaya mempertahankan loyalitas Konsumen	20
2.1.4 Pengaruh Diferensiasi Terhadap Loyalitas…….....	21
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis……..……	23
2.2.1 Kerangka Pemikiran……..……	25
2.2.2 Hipotesis……..…..…….....	25
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian…….....	27
3.2. Metode Penelitian……...…..……	34
3.2.1. Desain Penelitian……	
3.2.2. Operasional Variabel…..…….....	35
3.2.3. Metode Penarikan Sampel…….…….…….....	36
3.2.3.1. Populasi.....….....	37
3.2.3.2. Sampel…….…….……...…..	38
3.2.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data…….	41
3.2.4.1. Jenis Data……..……	41
3.2.4.2. Metode Pengumpulan Data..……..……	41
3.2.5. Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis….....	42
3.2.5.1. Rancangan Analisis…….....	42
3.2.5.1.1. Uji Validitas……..……..…..	43
3.2.5.1.2. Uji Reliabilitas…...……...	46
3.2.5.1.3. Analisis Deskkriptif/Kualitatif…….	46
3.2.5.1.4. Analisis Verifikatif/Kuantitatif...….	47
3.2.5.2 Uji Hipotesis……..……	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian……...…..……	56
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan…….....	60
4.1.2 Struktur Organisasi.……...	
4.1.3 Deskripsi Tugas…..……...	

4.1.4 Aspek perusahaan.....	
4.1.5 Karakteristik Responden...……..…….....	
4.2. Hasil Pembahasan…...…..…….....	61
4.2.1 Hasil Analisis (Kualitatif)..……..	61
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Strategi	63
Diferensiasi Produk Pada Clothing Lincoltd	65
Bandung…….	69
4.2.1.1.1Pelaksanaan Kinerja Kegiatan	70
Strategi Diferensiasi Pada Clothing	73
Linecoltd Bandung…	73
4.2.1.1.2Harapan Responden Terhadap	
Strategi Diferensiasi yang di	
Lakukan Clothing Linecoltd	73
Bandung.....	
4.2.1.2 Tingkat Kesenjangan Antara Harapan	
Konsumen dan Strategi Diferensiasi Clothing	73
Lincoltd Bandung.....	
4.2.1.3Kriteria Tingkat Loyalitas Pelanggan Clothing	
Linecoltd Bandung …….	
4.2.2 Hasil Uji Hipotesis	91
4.2.2.1 Analisis Regresi Sederhana.……	
4.2.2.2. Analisis Korelasi...…….....	
4.2.2.3. Koefisien Determinasi……..……	
4.2.2.4 Uji Hipotesis.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan…….…….…….....	115
5.2. Saran……..…….…….…….....	
DAFTAR PUSTAKA……	119
LAMPIRAN……..	119