

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>14</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>1. Bagi Penulis .....</b>	<b>16</b>

2. Bagi Perusahaan .....	16
E. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Penelitian.....	17
2. Populasi dan Sampel .....	18
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	19
4. Jenis Data Penelitian.....	20
5. Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Sistematika Penulisan.....	26

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Manajemen Pemasaran .....	29
B. Pengertian Manajemen.....	30
C. Pengertian Pemasaran .....	31
D. Pengertian <i>Relationship Marketing</i> .....	32
E. Konsep <i>Relationship Marketing</i> .....	34
F. Dimensi <i>Relationship Marketing</i> .....	36
1. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	36
2. Komitmen ( <i>Commitmen</i> ) .....	38
3. Komunikasi ( <i>Communication</i> ).....	39
4. Penanganan Keluhan ( <i>Conflict Handling</i> ).....	40
5. Kompetensi ( <i>Competence</i> ).....	41
6. Ikatan Sosial ( <i>Social Bond</i> ).....	42

G. Manfaat Relationship Marketing.....	43
H. Loyalitas Pelanggan.....	44
I. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	47
J. Hubungan <i>Relationship Marketing</i> dengan loyalitas pelanggan .....	48
K. Penelitian Terdahulu.....	49
L. Hipotesis Penelitian.....	54
M. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	55

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Singkat Perusahaan.....	57
B. Struktur Organisasi .....	58
C. Produksi.....	64
D. Upaya yang dilakukan agar pelanggan tetap loyal antara lain .....	66
1. Produk .....	66
2. Harga .....	67
3. Menjaga Kepercayaan.....	67
4. Menjaga Komitmen.....	68
5. Menjaga Komunikasi .....	68
6. Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	68
7. Kompetensi.....	68
8. Ikatan Sosial.....	69
E. Aktivitas Perusahaan Secara Umum.....	69

F. Keadaan Umum Perusahaan .....	70
----------------------------------	----

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Identitas Responden.....	71
B. Analisis Jawaban Responden.....	75
C. Uji Validitas.....	76
D. Uji Reliabilitas .....	78
E. Uji Asumsi Klasik .....	79
1. Uji Normalitas .....	79
2. Uji Multikolinieritas .....	80
3. Uji Heteroskedastisitas.....	81
F. Analisis Regresi Berganda.....	82
G. Uji Hipotesis .....	86
1. Uji T .....	86
2. Koefisien Determinasi.....	87
H. Pembahasan .....	89

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan.....	92
B. Saran .....	96

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Popularitas Rumah Makan Vegetarian Di Palembang .....	9
Tabel 1.2 Data Kunjungan Pelanggan Rumah Makan Cek Yang 2015-2016.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	49
Tabel 3.2 Menu Makanan dan Minuman Rumah Makan Cek Yang .....	65
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Usia Responden.....	72
Tabel 4.3 Pendidikan Akhir .....	73
Tabel 4.4 Pembelian dalam 1 bulan dirumah makan Cek Yang .....	74
Tabel 4.5 Hasil Data Jawaban Responden .....	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	81
Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda .....	83
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	86
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	87
Tabel 4.14 Analisis Koefisien Determinasi .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabel Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 Output SPSS Karakteristik Responden

Lampiran 4 Output SPSS Uji Validitas Data

Lampiran 5 Output SPSS Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Output SPSS Analisis Regresi Berganda

Lampiran 8 Output SPSS Uji T

Lampiran 9 Output SPSS Uji F

Lampiran 10 Output SPSS Uji Koefisien Determinasi (R Square)