

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAM MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

<u>BAB I</u> PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
1. Bagi Peneliti	10
2. Bagi Pebisnis atau Dunia Bisnis	10
3. Bagi Peneliti Lainnya.....	11
E. Metode Penelitian	11
1. Jenis Penelitian	11
2. Subjek Penelitian	12

3. Objek Penelitian	12
4. Jenis Data Penelitian.....	12
5. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	12
6. Teknik Pengumpulan Data.....	14
7. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	14
8. Teknik Pengukuran	17
9. Teknik Analisis Data.....	17
F. Sistematika Penulisan.....	22
 BAB II LANDASAN TEORI.....	25
A. Pengertian Pemasaran (<i>Marketing</i>)	25
B. Pengertian Manajemen	26
C. Pengertian Manajemen Pemasaran	27
D. Pengertian Jasa.....	28
E. Pengertian <i>Customer Delight</i>	29
F. <i>Customer Loyalty</i>	33
G. Penelitian Terdahulu	36
H. Hipotesis Penelitian	38
I. Kerangka Pemikiran	40
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	41
A. Gambaran Umum Perusahaan	41
B. Visi dan Misi Toko Perhiasan Samaria	41
C. Sistem Manajemen Pemasaran Toko Perhiasan Samaria	42
D. Tenaga Kerja Toko Perhiasan Samaria	44
E. Ketersediaan SDM Toko Perhiasan Samaria	45
F. Sistem Manajemen Usaha Toko Perhiasan Samaria	46
G. Perkembangan Usaha	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Analisis Identitas Responden	49
B. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	52
C. Pengujian Validitas	56
D. Pengujian Reliabilitas.....	57
E. Pengujian Asumsi Klasik	58
F. Analisis Regresi Berganda	60
G. Pengujian Hipotesis	61
H. Pengujian Koefisien Determinasi.....	62
I. Pembahasan	63
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 67
A. Simpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
TABEL 3.1 Data Penjualan Toko Perhiasan Samaria Tahun 2014 - 2016....	43
TABEL 3.2 Struktur Organisasi Toko Perhiasan Samaria	45
TABEL 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
TABEL 4.2 Pekerjaan Responden	50
TABEL 4.3 Pendapatan RespoRp. 84.000.000nden.....	51
TABEL 4.4 Jawaban Deskriptif Variabel <i>Justice</i>	52
TABEL 4.5 Jawaban Deskriptif Variabel <i>Esteem</i>	53
TABEL 4.6 Jawaban Deskriptif Variabel <i>Finishing Touch</i>	54
TABEL 4.7 Jawaban Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	55
TABEL 4.8 Pengujian Validitas	56
TABEL 4.9 Pengujian Reliabilitas	57
TABEL 4.10 Pengujian Normlaitas – Kolmogorov Smirnov	58
TABEL 4.11 Pengujian Multikolinieiritas	58
TABEL 4.12 Pengujian Heteroskedastisitas – Glejser	59
TABEL 4.13 Analisis Regresi Berganda	60
TABEL 4.14 Uji Hipotesis – t	61
TABEL 4.15 Uji Hipotesis - F.....	62
TABEL 4.16 Pengujian Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	<i>The Delight Response Curve</i>	30
GAMBAR 2.2	Kerangka Pemikiran	40

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA

LAMPIRAN 3 IDENTITAS RESPONDEN

LAMPIRAN 4 JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 5 UJI VALIDITAS

LAMPIRAN 6 UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN 7 UJI NORMALITAS

LAMPIRAN 8 UJI MULTIKOLINEARITAS

LAMPIRAN 9 UJI HETEROSKEDASTISITAS

LAMPIRAN 10 ANALISIS REGRESI BERGANDA

LAMPIRAN 11 UJI F

LAMPIRAN 12 KOEFISIEN DETERMINASI

LAMPIRAN 13 SURAT IZIN PENELITIAN

LAMPIRAN 14 KARTU BIMBINGAN