

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II	
LANDASAN TEORI	13

A. Pengertian Pemasaran	13
B. Pengertian Manajemen Pemasaran	14
C. Pengertian Jasa	15
D. Kualitas Jasa	16
E. Karakteristik Jasa	17
F. Konsep <i>Relationship</i>	18
G. Konsep Loyalitas Pelanggan	25
H. Hubungan <i>Relationship Marketing</i> dengan Loyalitas	31
I. Kerangka Pemikiran	32
J. Penelitian Terdahulu	33
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	36
A. Sejarah Singkat Perusahaan	36
B. Lokasi Perusahaan.....	37
C. Struktur Organisasi	38
D. Personalia	43
E. Produksi	44
F. Upaya yang telah dilakukan agar pelanggan tetap loyal	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
A. Analisis Identitas Responden	47
B. Uji Validitas	50
C. Uji Reliabilitas	52
D. Uji Asumsi Klasik.....	56
1. Uji Normalitas.....	56
2. Uji Multikolineritas.....	59
3. Uji Heteroskedastisitas.....	60
E. Uji Regresi Linear Berganda.....	62
F. Uji F.....	64
G. Uji Hipotesis.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67

A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Dimensi Relationship Marketing	22
Tabel 2.2	Tabel Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2	Tabel Umur Responden	47
Tabel 4.3	Tabel Frekuensi Pembelian.....	48
Tabel 4.4	Tabel Penghasilan Responden	48
Tabel 4.6	Tabel Realibilitas.....	51
Tabel 4.7	Tabel Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 4.8	Tabel Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.9	Tabel Uji Normalitas	56
Tabel 4.10	Tabel Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.11	Koefisien Berganda.....	58
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Gambar Struktur Organisasi	38
Gambar 4.1 Gambar Kurva Scatter Plot	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Output SPSS Uji Validitas

Lampiran 3. Output SPSS Uji Reliabilitas

Lampiran 4. Output SPSS Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 5. Tabel Korelasi

Lampiran 6. Output SPSS Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Output SPSS analisis regresi sederhana

Lampiran 8. Tabel Hasil Kuesioner

Lampiran 9. Kartu Kuning