

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemasaran Relasional	8
2.2. Kualitas Relasional	13
2.3. Loyalitas	15
2.4. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Kerangka Pemikiran	21

3.2	Hipotesis Penelitian	24
3.2.1	Pengaruh pemasaran relasional terhadap kualitas relasional	24
3.2.2	Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan penanganan konflik secara simultan terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi oleh kualitas relasional	25
3.2.3	Pengaruh kualitas relasional dan loyalitas pelanggan	26
3.2.4	Kerangka Model Penelitian	27
3.3	Desain Penelitian	28
3.4	Waktu dan Lokasi Penelitian	29
3.5	Populasi dan Sampel	29
3.6	Metode Pengumpulan Data	31
3.7	Jenis dan Sumber Data	31
3.8	Skala Pengukuran	32
3.9	Identifikasi Variabel	32
3.10	Definisi Operasional Variabel	32
3.11	Uji Kualitas Data	37
3.11.1	Analisis Faktor (<i>Factor Analysis</i>)	37
3.12	Uji Asumsi Klasik	39
3.13	Metode Analisis Data	41
3.13.1	Metode Analisis Data Studi 1 dengan Regresi Linier	41
3.13.2	Metode Analisis Data Studi 2 dengan <i>Structural Equation Model</i>	43
BAB 4	ANALISA DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum Penelitian	49
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.2	Gambaran Umum Penelitian <i>Pre Test</i>	51
4.1.3	Gambaran Umum Penelitian Uji Hipotesis	52
4.2	Analisa Deskriptif	52
4.2.1	Deskripsi Demografi Responden	52
4.2.2	Statistik Deskriptif Anova Demografi Responden	54

4.2.3	Deskriptif Penilaian Responden	59
4.3	Uji Instrumen dan Data	62
4.3.1	Analisis Faktor	62
4.3.2	Uji Reliabilitas	63
4.4	Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1	Uji Normalitas	64
4.4.2	Uji Multikolinearitas	65
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	66
4.4.4	Uji Autokorelasi	67
4.5	Analisis Studi 1	68
4.6	Analisis Studi 2	78
4.6.1	Hasil Pengujian Validitas Faktor	79
4.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	80
4.6.3	Analisis Kesesuaian Seluruh Model	81
4.6.4	Hasil Pengujian Hipotesis	86
4.7	Implikasi Manajerial	89
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Keterbatasan Penelitian	103
5.3	Saran	104
	DAFTAR REFERENSI	106
	LAMPIRAN	111