

## DAFTAR ISI

|   | Halaman     |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>                          | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                   | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>                          | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....</b>                 | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                      | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1           |
| 1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....                     | 7           |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....                                  | 7           |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah .....                                    | 7           |
| 1.3 Perumusan Masalah .....                                       | 7           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                       | 8           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                      | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                                 | <b>10</b>   |
| 2.1 Tinjauan Teori .....  | 10          |
| 2.1.1 Perilaku Konsumen.....                                      | 10          |
| 2.1.1.1 Karakteristik Perilaku Konsumen .....                     | 11          |
| 2.1.1.2 Model Perilaku Konsumen .....                             | 11          |
| 2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....   | 12          |
| 2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....                                   | 12          |
| 2.1.2.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....                   | 13          |
| 2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ..... | 14          |
| 2.1.2.3 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....                          | 15          |
| 2.1.2.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....                         | 15          |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....                                    | 16          |
| 2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....  | 17          |
| 2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....                           | 17          |
| 2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....                          | 18          |
| 2.1.4 Promosi Penjualan.....                                      | 18          |
| 2.1.4.1 Jenis Promosi Penjualan.....                              | 19          |
| 2.1.4.2 Karakteristik Promosi Penjualan.....                      | 19          |
| 2.1.4.3 Dimensi Promosi Penjualan.....                            | 20          |
| 2.1.4.4 Indikator-Indikator Promosi Penjualan .....               | 20          |
| 2.1.5 Layanan Purna Jual .....                                    | 21          |
| 2.1.5.1 Komponen Layanan Purna Jual .....                         | 21          |
| 2.1.5.2 Dimensi Layanan Purna Jual .....                          | 22          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                    | 22          |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel.....                                  | 27          |
| 2.3.1 Hubungan Promosi Penjualan dengan Kepuasan Pelanggan.....   | 27          |
| 2.3.2 Hubungan Layanan Purna Jual dengan Kepuasan Pelanggan ..... | 27          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....                                   | 28        |
| 2.3.4 Hubungan Promosi Penjualan dengan Loyalitas Pelanggan.....                                     | 28        |
| 2.3.5 Hubungan Layanan Purna Jual dengan Loyalitas Pelanggan .....                                   | 28        |
| 2.3.6 Hubungan Promosi Penjualan dengan Loyalitas Pelanggan melalui<br>Kepuasan Pelanggan .....      | 29        |
| 2.3.7 Hubungan Layanan Purna Jual dengan Loyalitas Pelanggan<br>melalui Kepuasan Pelanggan.....      | 29        |
| 2.4 Hipotesis.....   | 29        |
| 2.5 Model Penelitian .....   | 30        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>31</b> |
| 3.1 Desain Peneliitian .....   | 31        |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data .....  | 31        |
| 3.2.1 Jenis Data.....  | 31        |
| 3.2.2 Sumber Data .....  | 31        |
| 3.2.2.1 Data Primer .....  | 31        |
| 3.2.2.2 Data Sekunder .....  | 31        |
| 3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....  | 32        |
| 3.3.1 Populasi .....   | 32        |
| 3.3.2 Sampel.....  | 32        |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....  | 32        |
| 3.4 Unit Analisis .....  | 33        |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel .....  | 33        |
| 3.5.1 Variabel Independen (X) .....  | 33        |
| 3.5.2 Variabel Dependen (Y) .....  | 33        |
| 3.5.3 Variabel Intervening.....  | 34        |
| 3.5.4 Operasionalisasi Variabel.....   | 34        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....  | 36        |
| 3.6.1 Uji Validitas.....   | 37        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....   | 37        |
| 3.6.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....  | 38        |
| 3.6.4 Uji Parsial (Uji t).....   | 41        |
| 3.6.5 Koefisien Determinasi.....   | 41        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>   | <b>42</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....  | 42        |
| 4.2 Uji Validitas.....   | 43        |
| 4.3 Uji Reliabilitas .....   | 45        |
| 4.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....  | 46        |
| 4.4.1 Analisis Jalur Tahap 1 .....   | 46        |
| 4.4.2 Analisis Jalur Tahap 2 .....   | 48        |
| 4.4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....  | 51        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>  | <b>54</b> |
| 5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 54        |
| 5.1.1 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Distributor.....                                  | 54        |
| 5.1.2 Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Distributor .....                                | 54        |
| 5.1.3 Pengaruh Kepuasan Distributor terhadap Loyalitas Distributor .....                             | 55        |
| 5.1.4 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Distributor .....                                | 56        |
| 5.1.5 Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Distributor .....                               | 57        |
| 5.1.6 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Distributor<br>melalui Kepuasan Ditributor ..... | 57        |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.1.7 Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Loyalitas Distributor<br>melalui Kepuasan Distributor ..... | 58        |
| 5.2 Temuan Penelitian .....  | 59        |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian .....  | 59        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>  | <b>61</b> |
| 6.1 Kesimpulan .....   | 61        |
| 6.2 Saran .....  | 62        |
| 6.2.1 Bagi Perusahaan .....  | 62        |
| 6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....  | 62        |
| 6.3 Implikasi Penelitian .....   | 63        |
| <b>DAFTAR REFERENSI .....</b>  | <b>64</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>  | <b>67</b> |