

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	4
C. Perumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. <i>Customer Loyalty</i> .....	8
1. Fungsi Loyalitas Konsumen .....	9
2. Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	9
3. Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	10
4. Kategori Loyalitas Konsumen .....	11
5. Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	14
6. Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	17
B. <i>Relationship Marketing</i> .....	18
1. Identifikasi <i>Relationship Marketing</i> .....	19
2. Pengukuran <i>Relationship Marketing</i> .....	21
3. Langkah – langkah <i>Relationship Marketing</i> .....	24
4. Implementasi <i>Relationship Marketing</i> .....	25
5. Manfaat <i>Relationship Marketing</i> .....	26
C. <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
1. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	29
2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	31
3. Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	31
D. Penelitian Terdahulu .....	32
E. Model Penelitian.....	34
F.Kerangka Pikir Penelitian .....	35

G. Hipotesis.....	36
-------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
B. Jenis dan Sumber data Penelitian .....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
D. Metode Pengumpulan Data.....	41
E. Metode Pengolahan Analisis Data.....	42
1. Skala Likert .....	43
2. Uji Validitas.....	44
3. Uji Reliabilitas.....	45
4. Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	47
5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	49
F. Definisi Operasional Variabel .....	52

### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	55
B. Visi Misi Perusahaan.....	56
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	57

D. Profil Responden.....	57
--------------------------	----

## **BAB V HASIL PENELITIAN, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
B. Pengujian Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	65
C. Pengujian Hipotesis.....	83

## **BAB VI KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	85
B. Keterbatasan Penelitian .....	86
C. Saran.....	86

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	88
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b> .....	90
----------------------------------	----