

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

ABSTRAKSI.....	i
SURAT KETERANGAN RISET.....	iii
TANDA PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	v
CURRICULUM VITAE.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teori.....	15
2.2.1 Pemasaran.....	15
A. Pengertian.....	15
B. Proses Pemasaran.....	17
2.2.2 <i>Relationship Marketing</i>	26
A. Pengertian.....	26
B. Konsep Inti <i>Relationship Marketing</i>	27
C. Karakteristik <i>Relationship Marketing</i>	29
D. Jenis program <i>Relationship Marketing</i>	30
E. Unsur utama <i>Relationship Marketing</i>	33
2.3 Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	34
2.3.1 Kepercayaan.....	34
a. Pengertian.....	34
b. Manfaat Kepercayaan.....	35
c. Keuntungan Kepercayaan.....	36
d. Indikator Kepercayaan.....	37
2.3.2 Komitmen.....	37
a. Pengertian.....	37
b. Tipe Komitmen.....	38
c. Bentuk Komitmen.....	38
d. Indikator Komitmen.....	39
2.3.3 Penanganan Masalah.....	40
a. Pengertian.....	40

b. Dampak masalah dalam <i>relationship marketing</i> ...	40
c. Indikator Penanganan Masalah.....	40
2.3.4 Komunikasi.....	41
a. Pengertian.....	41
b. Proses Komunikasi.....	42
c. Indikator Komunikasi.....	44
2.3.5 Kepuasan Pelanggan.....	44
a. Pengertian.....	44
b. Teori Pokok Kepuasan Pelanggan.....	45
c. Indikator Kepuasan.....	49
2.3.6 Loyalitas Pelanggan.....	49
a. Pengertian.....	49
b. Jenis-jenis loyalitas pelanggan.....	52
c. Perspektif loyalitas pelanggan.....	54
2.3.7 Hubungan <i>relationship</i> dengan loyalitas.....	59
2.3.8 Hubungan kepuasan dan loyalitas.....	60
2.4 Kerangka Berpikir.....	55
2.5 Model Konsep.....	55
2.6 Model Hipotesis.....	56

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	63
3.2 Variabel dan Pengukuran.....	63
a. Variabel.....	63
b. Skala Pengukuran.....	67
3.3 Populasi dan Sampel.....	67
a. Populasi.....	67
b. Sampel.....	68
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Pengujian Instrumen.....	69
a. Uji Validitas.....	69
b. Uji Reliabilitas.....	63
3.5 Metode Analisis Data.....	71
a. Analisis statistik deskriptif.....	71
b. Uji Asumsi Klasik.....	71
3.6 Pengujian Hipotesis.....	73
a. Analisis Jalur.....	73

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.

4.1 Penyajian Data.....	77
4.1.1 Gambaran umum STIE Malangkuçeçwara.....	77
4.1.2 Pengujian Instrumen.....	79
4.1.2.1 Uji Validitas.....	79
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	85
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	94

4.3.1 Uji Normalitas.....	94
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	96
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	97
4.4 Analisis Data dan Interpretasi.....	98
4.4.1 Analisis Jalur.....	98
4.4.1.1 Model Regresi I.....	98
4.4.1.2 Model Regresi II.....	100
4.4.2 Interpretasi dan Pengujian Hipotesis.....	102
4.4.2.1 Interpretasi Hipotesis I.....	102
4.4.2.2 Interpretasi Hipotesis II.....	103
4.4.3 Pembahasan.....	103
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	109
Daftar Pustaka dari Buku.....	111
Daftar Pustaka dari Internet.....	113
Daftar Pustaka dari Jurnal.....	115
Penetapan Dosen Pembimbing.....	118
Kartu Bimbingan Skripsi Bab 1 s.d 3.....	119
Kartu Bimbingan Skripsi Bab 4 s.d 5.....	120
Lampiran.....	121

