

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.2.1 Identifikasi Masalah	3
1.2.2 Pembatasan dan Penerapan Masalah.....	3
1.2.3 Rumusan Masalah	4
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Teori- Teori Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran	10
2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran	14
2.2 Loyalitas Pelanggan dan Customer Value.....	17
2.2.1 Loyalitas Pelanggan	17
2.2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	17

2.2.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	20
2.2.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan	28
2.2.1.4 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	34
2.2.2 Customer Value	42
2.2.2.1 Pengerian Customer Value	42
2.2.2.2 Indikator Customer Value	44
2.2.2.3 Dimensi Customer Value.....	47
2.2.3 Penciptaan Superior Value	82
2.2.4 Hubungan Customer Value dengan Loyalitas Pelanggan .	55
2.3 Kerangka Pemikiran	56
2.3.1 Landasan Teori	56
2.3.2 Landasan Empiris	59
2.4 Hipotesis Penelitian	63

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Metode Yang Digunakan	64
3.2 Jenis Dan Sumber Data	65
3.2.1 Jenis Data	65
3.2.2.Sumber Data	65
3.3 Teknik Pengumpulan Data	66
3.4 Populasi dan Sampel	68
3.4.1 Populasi	68

3.4.2	Sampel	68
3.5	Operational Variabel.....	70
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas Intrumen Penelitian	71
3.7	Metode Pengolahan Data	73
3.7.1	Pembuatan Tabulasi Data dan Pembobotan Data.....	73
3.7.1.1	Pembuatan Tabulasi Data.....	73
3.7.1.2	Pembobotan Data	75
3.7.2	Tabel Frekuensi	75
3.7.3	Transformasi Data Ordinal ke Interval.....	77
3.7.4	Uji Normalitas	78
3.7.4.1	Analisi grafik.....	79
3.7.4.2	Uji Statistik	80
3.8	Metode Analisis Data	81
3.8.1	Analisis Deskriptif	81
3.8.2	Analisis Asositif.....	83
3.8.2.1	Analisis Koefisien Korelasi	84
3.8.2.2	Analisis Persamaan Regresi	86
3.8.2.3	Analisis Koefisien Determinasi	86
3.9	Analisis Rancangan Uji Hipotesis	87

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	88
4.1.1	Karakteristik Responden	88
4.1.2	Analisi Deskriptif.....	91

4.1.2.1 Customer Value	91
4.1.2.2 Loyalitas Pelanggan.....	99
4.1.3 Analisis Verifikatif	104
4.1.3.1 Uji validitas.....	104
4.1.3.2 Uji Realibilitas	108
4.1.3.3 Uji Asumsi Klasik : Normalitas.....	108
4.1.3.4 Analisis Koefisien Korelasi	111
4.1.3.5 Analisis Regresi Berganda.....	112
4.1.3.6 Analisis Koefisien Determinasi	113
4.1.3.7 Uji Hipotesis	114
4.2 Pembahasan.....	116
4.2.1 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	116
4.2.2 Pembahasan Hasil Analisis Verifikatif	117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	Penelitian Terdahulu	59
TABEL 3.1	Operasional Variabel.....	71
TABEL 3.2	Skala Likert	82
TABEL 3.3	Katagori Skala	83
TABEL 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	85
TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	89
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pembelian Produk	89
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
TABEL 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	90
TABEL 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Produk Dengan Kebutuhan.....	91
TABEL 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Sesuai Dengan Harapan.....	92
TABEL 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Sesuai Dengan Harapan	93
TABEL 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Tempat Parkir	94
TABEL 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Display Toko Yang Memudahkan	95
TABEL 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Suasana Toko	95
TABEL 4.12	Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Karyawan	96
TABEL 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Citra Perusahaan	96
TABEL 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Harga Produk Yang	

	Bersaing.....	97
TABEL 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Customer Value.....	98
TABEL 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Berulang	99
TABEL 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Antar Linier.....	100
TABEL 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Rekomendasi	101
TABEL 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Resistensi Toko.....	101
TABEL 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Resistensi Produk.....	102
TABEL 4.21	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	103
TABEL 4.22	Hasil Uji Validasi	104
TABEL 4.23	Hasil Uji Realibilitas	106
TABEL 4.24	Hasil Uji Normalitas.....	108
TABEL 4.25	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	108
TABEL 4.26	Hasil Analisis Koefisien korelasi	111
TABEL 4.27	Analisis Persamaan Regresi Berganda	112
TABEL 4.28	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	113
TABEL 4.29	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	115

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Empat Jenis Loyalitas	23
GAMBAR 2.2	Profir Generator System	32
GAMBAR 2.3	Kepuasan Pelanggan.....	39
GAMBAR 2.4	Tipe Customer Value.....	51
GAMBAR 2.5	Pengaruh Customer Value.....	58
GAMBAR 3.1	Garis Kontinum	83
GAMBAR 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	110