

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 TinjauanObjekStudi	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Sejarah Perusahaan Samsung.....	2
1.1.3 VisidanMisi Perusahaan.....	3
1.1.4 Perkembangan Samsung Android	3
1.1.5 Samsung Galaxy Gift.....	4
1.2 LatarBelakangMasalah.....	5
1.3 PerumusanMasalah	11
1.4 PertanyaanPenelitian	12
1.5 TujuanPenelitian	11
1.6 ManfaatPenelitian	12
1.6.1 ManfaatAkademis	12
1.6.2 ManfaatPraktis	12
1.7 RuangLingkupPenelitian.....	13
1.8 SistematikaPenulisanTugasAkhir	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Teori-teoriTerkaitPenelitiandanPenelitianTerdahulu.....	15
2.1.1 Relationship Marketing.....	15

2.1.2	Manfaat Relationship Marketing.....	17
2.1.3	Program Relationship Marketing	18
2.1.4	JenisPengguna Loyalty Program.....	22
2.1.5	Manfaat Loyalty Program	23
2.1.6	LoyalitasPelanggan	24
2.2	KerangkaPemikiran.....	34
2.3	HipotesisPenelitian.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	KarakteristikPenelitian.....	36
3.2	AlatPengumpulan Data	38
3.2.1	Variabeldan Sub Variabel	38
3.2.2	SkalaPengukuran.....	43
3.3	TahapanPelaksanaanPenelitian	44
3.4	PopulasidanSampel	47
3.4.1	Populasi	47
3.4.2	Sampel.....	47
3.5	Pengumpulan Data dan Sumer Data	49
3.5.1	Pengumpulan Data	49
3.5.2	Sumber Data	49
3.6	ValiditasdanReabilitas.....	50
3.6.1	UjiValiditas	50
3.6.2	UjiReabilitas.....	52
3.7	TeknikAnalisis Data Dan PengujianHipotesis.....	54
3.7.1	AnalisisDeskriptif	54
3.7.2	Method of Succesive Interval (MSI).....	56
3.7.3	UjiAsumsiKlasik.....	57
3.7.4	AnalisisRegresiBerganda	59
3.7.5	PengujianHipotesis.....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1 Karakteristik Responden	64
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	65
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	66
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal	67
4.2 Hasil Penelitian	68
4.2.1 Analisa Deskriptif.....	68
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.3 Analisa Regresi Linier Berganda	91
4.2.4 Uji Hipotesis	93
4.2.5 Koefisien Determinasi	96
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	96
4.3.1 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	99
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran.....	102
5.2.1 Aspek Teoritis.....	102
5.2.2 Aspek Praktis	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	110