

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Penelitian Teoritis	8
1.5.2 Aspek Praktis	8
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Relationship Marketing.....	9
2.1.4 <i>Satisfaction</i>	11
2.1.5 <i>Loyalty</i>	14
2.1.6 <i>Advocacy</i>	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2.1 Skripsi Terdahulu.....	18
2.2.2 Jurnal Nasional.....	22
2.2.3 Jurnal International.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	33

2.4	Hipotesis Penelitian	35
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	35
2.5.1	Variabel dan Sub Variabel	35
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	37
3.2.1	Operasional Variabel.....	37
3.2.2	Skala Pengukuran	41
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1	Populasi.....	43
3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Pengumpulan Data.....	44
3.5.1	Data Primer	44
3.5.2	Data Sekunder	44
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas	47
3.7	Teknik Analisis Data	48
3.7.1	Analisis Deskriptif	48
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.3	Analisis Jalur (<i>Path Anlysis</i>).....	51
3.7.4.	Koefisien Determinasi.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Pengumpulan Data.....	58
4.2	Karakteristik Responden	58
4.3	Hasil Penelitian.....	60
4.3.1	Analisis Deskriptif	60
4.4	Uji Asumsi Klasik	68
4.4.1	Uji Normalitas.....	68
4.4.2	Uji Heterokedastisitas	71

4.5	Analisis Jalur	73
4.5.1	Analisis Korelasi	73
4.5.2	Uji Sub-Struktur 1	74
4.5.5	Merangkum Koefisien Jalur	80
4.5.6	Uji Hipotesis.....	81
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	88
5.2.2	Bagi Penelitan Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		95