

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	20
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	20
1.5.2 Manfaat Praktis	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Rangkuman Teori	22
2.1.1 Definisi Pemasaran	22

2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran	23
2.1.3 Strategi	23
2.1.4 Strategi Pemasaran.....	24
2.1.5 Tipe-tipe Strategi Pemasaran	25
2.1.6 Dimensi dan Indikator Strategi Pemasaran.....	26
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.9 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.10 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	29
2.1.11 Loyalitas Pelanggan.....	30
2.1.12 Tahapan Loyalitas.....	30
2.2 Hubungan Antar Variabel	32
2.3 Penelitian Terdahulu.....	35
2.4 Kerangka Pemikiran	40
2.5 Hipotesis Penelitian.....	42
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	45
3.2.1 Variabel Operasional	45
3.2.2 Skala Pengukuran	47
3.3 Tahapan Penelitian	48
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.4.1 Populasi.....	50
3.4.2 Sampel	51
3.4.3 Teknik Sampling.....	51
3.5 Pengumpulan Data	52
3.5.1 Sumber Data	52
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	53

3.6.1 Uji Validitas	53
3.6.2 Uji Reliabilitas	56
3.7 Analisis Deskriptif.....	57
3.8 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI).....	59
3.9 <i>Struktural Equation Modeling</i> (SEM).....	60
3.10 Metode Analisis Data	62
3.11 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	62
3.12 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	64
3.13 Uji Hipotesis.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Analisis Deskriptif	69
4.3 <i>Method of Succesive Internal</i> (MSI).....	80
4.4 Pengujian Model <i>Structural</i> (<i>Outer Model</i>)	81
4.4.1 <i>Convergent Validity</i>	81
4.4.2 <i>Discriminant Validity</i>	81
4.4.3 Uji Reliabilitas	82
4.5 Pengujian Model <i>Structural</i> (<i>Inner Model</i>)	83
4.5.1 Evaluasi Pengukuran Struktural (<i>R-Square</i>).....	84
4.5.2 <i>Predictive Relevance</i>	85
4.5.3 Uji Hipotesis	85
4.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	94
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	