

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum	2
1.1.5 Produk.....	3
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Perumusan masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5.1. Kegunaan Teoritis.....	17
1.5.2. Kegunaan Praktis	17
1.5 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	19
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.3 Kepercayaan Merek	21
2.1.4 <i>Switching Barrier</i>	21
2.1.5 <i>Customer Retention</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2.1 Ulasan Penelitian Skripsi	24
2.2.2 Ulasan Jurnal Nasional	29

2.2.3	Ulasan Jurnal Internasional	34
2.3	Kerangka Pemikiran	39
2.4	Hipotesis Penelitian	41
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	42
3.2.1	Variabel Operasional	42
3.2.2	Skala Pengukuran	46
3.3	Tahapan Penelitian	47
3.4	Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1	Populasi.....	47
3.4.2	Sampel.....	48
3.5	Pengumpulan Data	49
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.6.3	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	52
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	53
3.7	Teknik Analisis Data	55
3.7.1	Analisis Deskriptif	55
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.8	Pengujian Hipotesis	57
3.8.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji - F)	57
3.8.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Pengumpulan Data	61
4.2	Karakteristik Responden.....	61
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	62
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	63
4.3	Hasil Penelitian	64

4.3.1 Analisis Deskriptif	64
4.3.1 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	74
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	75
4.3.3 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	79
4.3.4 Uji Hipotesis.....	81
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	92
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	