

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	15
2.1.2 Perilaku Konsumen	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Berfikir.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Operasionalisasi Variabel	37
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Pengumpulan data dan Sumber Data	45
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	45

3.7	Teknik Analisa Data	46
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	47
3.7.2	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	49
BAB IV	PEMBAHASAN	53
4.1	Karakteristik Responden	53
4.1.1.	Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.1.2.	Karakteristik Berdasarkan Lokasi Penerima Jaminan.....	54
4.1.3.	Karakteristik Berdasarkan Lamanya Menjadi Penerima Jaminan	55
4.1.4.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Penerima Jaminan	56
4.1.5.	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	57
4.2.	Hasil Penelitian	58
4.2.1.	Analisis Deskriptif	59
4.2.2.	Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Relationship Marketing.....	90
4.2.3.	Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kualitas Layanan	91
4.2.4	Pengaruh orientasi penjualan terhadap <i>relationship Marketing</i>	91
4.2.5.	Pengaruh Orientasi Penjualan Terhadap Kualitas Layanan	91
4.2.6.	Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Retensi Penerima Jaminan	92
4.2.7.	Pengaruh Orientasi <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Kualitas Layanan.....	92
4.2.8.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Customer Satisfaction	93
4.2.9.	Pengaruh Orientasi Penjualan Terhadap Retensi Penerima Jaminan	93
4.2.10.	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Retensi Penerima Jaminan	94
4.2.11.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap Retensi Penerima Jaminan	94
4.2.12.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Retensi Penerima Jaminan ..	95
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	95
4.3.1	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	95
4.3.2.	Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Orientasi Relationship Marketing	99
4.3.3.	Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kualitas Layanan	99
4.3.4.	Pengaruh Orientasi Penjualan Terhadap Relationship Marketing.....	100
4.3.5.	Pengaruh Orientasi Penjualan Terhadap Kualitas Layanan	101

4.3.6. Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Retensi Penerima Jaminan	101
4.3.7. Pengaruh Orientasi Relationship Marketing Terhadap Orientasi Kualitas Layanan.....	102
4.3.8. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	102
4.3.9. Pengaruh Orientasi Penjualan Terhadap Retensi Penerima Jaminan	103
4.3.10. Pengaruh Orientasi Relationship Marketing Terhadap Retensi Penerima Jaminan	104
4.3.11. Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Retensi Penerima Jaminan	105
4.3.12. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Retensi Penerima Jaminan	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	115
DRAFT KUESIONER PENELITIAN	115
Bagian A: Informasi Responden	115
Bagian B: Pernyataan Penelitian.....	115