

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
RIWAYAT PENULIS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran	12
G. Hipotesis	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	18
1. Pengertian Ilmu Manajemen	18
2. Pengertian Pemasaran	18
3. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	19
B. Tinjauan Teoritis	20
1. Penegrtian Kualitas.....	20
2. Pengertian Pelayanan.....	21

3. Karakteristik Pelayanan Jasa	22
4. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
6. Pengertian Hubungan.....	30
7. Pengertian Pemasaran	30
8. Pengertian Hubungan Pemasaran	32
9. Dimensi Hubungan Pemasaran	33
10. Strategi Hubungan Pemasaran.....	35
11. Komponen-komponen Hubungan Pemasaran.....	35
12. Manfaat Hubungan Pemasaran.....	37
13. Pngertian Loyalitas	38
14. Pengertian Pelanggan.....	39
15. Pengetian Loyalitas Pelanggan.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	45
B. Populasi.....	45
C. Sampel	46
D. Jenis Data	46
1. Data Primer.....	46
2. Data Sekunder.....	46
3. Sumber Data.....	47
E. Variabel Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Analisis Data.....	50
1. Uji Reliabilitas	50
2. Uji Validitas.....	51
3. Analisis Regresi Linier Berganda	51
4. Uji Hipotesis	52
a. Uji T (pengaruh X1 dan X2 terhadap Y secara parsial	52
b. Uji F (pengaruh X1 dan X2 terhadap Y secara simultan.....	52
c. Koefisien Determinasi (R2)	53
H. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	53

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Penelitian	57
1. Tinjauan Umum Toserba Yogya	57
a. Sejarah Toserba Yogya Generasi Pertama	57
b. Era Generasi Kedua.....	59
c. Era Generasi Ketiga.....	60
d. Pembagian Regional.....	61
2. Sejarah Cabang (Toserba Yogya Sunda 60).....	61
3. Struktur Organisasi dan Personilnya.....	62
4. Paradigma Yogya.....	64
5. Visi dan Misi Toserba Yogya.....	64
6. Moral Philosophy.....	65
7. Alur Kerja.....	65
8. Waktu Kerja.....	66
B. Hasil Penelitian	66
1. Karakteristik Responden	66
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	67
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas	69
D. Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	71
1. Pengujian Hipotesis	71
a. Uji Parsial (uji T).....	71
b. Uji Simultan (uji F)	73
2. Analisis Regresi	74
3. Koefisien Determinasi (R^2)	75
4. Pembahasan Penelitian.....	78
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	78
b. Pengaruh Hubungan Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan	78
c. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Hubungan Pemasaran terhadap Loyalitas pelanggan.....	79
d. Analisis Eksternal.....	80

BAB 5 PENUTUP

A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
a. Bagi Perusahaan dan Masyarakat.....	82
b. Peneliti Selanjutnya.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	85

