

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	iii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi masalah .....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	10
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Penelitian Terdahulu .....	13
H. Hipotesis .....	16
<b>BAB II</b> .....	20
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	20
A. Manajemen .....	20
B. Manajemen Pemasaran .....	22
C. <i>Customer Bonding</i> .....	26
D. Kualitas Produk .....	30
E. Loyalitas Konsumen .....	33
<b>BAB III</b> .....	36
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	36
A. Metode Penelitian .....	36

B.	Populasi dan Sampel .....	37
C.	Jenis Data .....	39
D.	Variabel Penelitian .....	40
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	45
F.	Analisis Data .....	46
G.	Lokasi dan Judul Penelitian .....	53
<b>BAB IV</b>	.....	55
<b>PEMBAHASAN</b>	.....	55
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
B.	Hasil Penyebaran Kuesioner .....	57
C.	Analisis Data .....	69
D.	Uji Hipotesis .....	80
E.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	90
<b>BAB V</b>	.....	96
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	96
A.	Kesimpulan .....	96
B.	Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	100
<b>LAMPIRAN</b>	.....	104

