

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

RIWAYAT PENELITI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABELviii

DAFTAR GAMBAR.....ix

BAB I PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang Penelitian1

B. Identifikasi Masalah.....12

C. Rumusan Penelitian12

D. Tujuan Penelitian13

E. Kegunaan Penelitian13

F. Kerangka Pemikiran.....14

G. Hipotesis25

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....27

A. Manajemen.....27

1. Pengertian Manajemen28

2. Fungsi Manajemen28

3. Manfaat dan Tujuan Ilmu Manajemen30

B. Manajemen Pemasaran31

1. Pengertian Pemasaran31

2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....33

3. Tujuan dan Konsep Inti Manajemen Pemasaran.....33

4. Tugas Manajemen Pemasaran35

C. Customer Loyalty36

1. Pengertian Customer Loyalty.....	36
2. Keuntungan-Keuntungan Mempunyai Customer Loyalty	37
3. Tahapan Customer Loyalty	38
4. Indikator Customer Loyalty	39
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Loyalty	40
D. Customer Delight	41
1. Pengertian Customer Delight	41
2. Dimensi Customer Delight.....	44
3. Menciptakan Customer Delight	47
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	49
A. Metode Penelitian	49
B. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi	50
2. Sampel.....	51
C. Jenis Data dan Sumber Data	54
1. Jenis Data	54
2. Sumber Data.....	55
D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	56
1. Variabel bebas (Independen variabel).....	56
2. Variabel terikat (Dependen variabel)	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
F. Analisis Statistik Deskriptif.....	60
1. Statistik Deskriptif.....	60
G. Pengujian Instrumen Data.....	61
1. Uji Validitas.....	61
2. Uji Realiabilitas.....	63
3. Uji Korelasi	65
H. Pengujian Hipotesis	66
1. Analisis Regresi Berganda	66
2. Uji Parsial (Uji-t).....	67
3. Uji Simultan (F-test).....	69
4. Koefisien Determinasi (R^2)	70
I. Tempat dan Jadwal Penelitian	71
1. Tempat Penelitian.....	71
2. Jadwal Penelitian.....	71
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
A. Profile Pondok Pesantren Al-Ihsan Cileunyi Bandung.....	73
1. Sejarah Berdirinya PP Al-Ihsan Cileunyi Bandung	73

2. Visi dan Misi PP Al-Ihsan Cileunyi Bandung	78
3. Struktur Organisasi PP Al-Ihsan Cileunyi Bandung	79
B. Hasil Penelitian	80
1. Uji Statistik Deskriptif	80
a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	80
1). Profile Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
2). Profile Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	81
3). Profile Berdasarkan Tingkat Usia.....	82
4). Profile Berdasarkan Pembelian Terakhir <i>Smartphone</i> Samsung...83	
b. Pengujian Statistik Deskriptif.....	84
2. Pengujian Instrumen Data	85
a. Uji Validitas.....	85
b. Uji Reliabilitas.....	88
c. Uji Korelasi	91
3. Pengujian Hipotesis.....	95
a. Analisis Regresi Berganda	95
b. Uji Parsial (uji t)	97
c. Uji Simultan (Uji F).....	99
d. Koefisien Determinasi (R^2)	100
C. Pembahasan Hasil Penelitian	102
 BAB V PENUTUP.....	 117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	119
 DAFTAR PUSTAKA.....	 122
LAMPIRAN	



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG