

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Teori Yang digunakan	13
1. Pemasaran	13
2. Manajemen Pemasaran.....	13
3. Kepuasan Pelanggan	17
4. Kualitas Pelayanan	20
5. <i>Customer Relationship Managemnet</i>	22
6. Komunikasi pemasaran	25
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis penelitian	34
B. Sifat Penelitian.....	34
C. Lokasi dan Periode Penelitian	35
D. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	35
1.Populasi.....	35
2.Teknik Penentuan Besar Sampel.....	35
3.Teknik Sampling	36
E. Sumber Data	36
F. Metode Pengumpulan Data	36
1. Wawancara.....	37
2. Kuesioner.....	37
G. Definisi Operasional Variabel	38
H. Metode Analisis Data	40
1. Uji Instrumen.....	40
2. Uji Asumsi Klasik	41
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
I. Uji Hipotesis	44
1.Uji-f untuk pengujian kelayakan model	44
2.Uji-t untuk pengujian hipotesis penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Objek Penelitian	45
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	46

C. Deskripsi Jawaban Responden	49
D. Analsis Data	58
E. Pengujian Hipotesis	68
F. Pembahasan	72
G. Implikasi Hasil Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

