

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
BAB II URAIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS.....	7
2.1. URAIAN TEORITIS.....	7
2.1.1. Pemasaran.....	7
2.1.1.1. Pengertian dan Manfaat Analisis Pemasaran.....	7
2.1.1.2. Teknik Pemasaran Efektif dan Efisien.....	9
2.1.2. Mutu Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Pengertian Mutu Pelayanan	13
2.1.2.2. Indikator Mutu Pelayanan.....	15

2.1.3. Loyalitas	16
2.1.3.1. Pengertian Loyalitas.....	16
2.1.3.2. Indikator Loyalitas Konsumen.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	23
2.4. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.1.1.Tempat Penelitian	24
3.1.2. Waktu Penelitian.....	24
3.2. Populasi dan Sample	25
3.2.1. Populasi.....	25
3.2.2. Sample.....	25
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4.1. Uji Validitas	27
3.4.2. Reliabilitas	28
3.5. Defenisi Operational	29
3.6. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	34
4.1.2. Struktur Organisasi	36

4.2. Hasil Penelitian	38
4.3. Analisis Data	41
4.4. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	24
Tabel 4.1. Skala Likert	39
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	40
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.5. Hasil Angket Teknik Pemasaran (X_1)	41
Tabel 4.6. Hasil Angket Mutu Pelayanan (X_2).....	42
Tabel 4.7. Hasil Angket Loyalitas (Y).....	44
Tabel 4.8. Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.9. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.10. Pengaruh Teknik Pemasaran Terhadap Loyalitas	50
Tabel 4.11. Uji Pengaruh Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Loyalitas	51
Tabel 4.12. Model Summary	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.2. Normal P-Plot.....	46
Gambar 4.3. Scater Plot	48

