

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Perumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORITIS DAN HIPOTESIS	
2.1 Landasan Teoritis.....	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Pemasaran Relasional	7
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran Relasional	7
2.1.2.2 Tujuan Pemasaran Relasional	9
2.1.2.3 Tugas Pemasaran Relasional.....	9
2.1.2.4 Indikator Pemasaran Relasional.....	10
2.1.3 Penetapan Harga	14
2.1.3.1 Pengertian Penetapan Harga	14

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	15
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga	16
2.1.3.4 Indikator Penetapan Harga.....	20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan... ..	22
2.1.4.3 Tujuan dan Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	28
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	28
3.1.2 Jadwal Penelitian.....	28
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.2.1 Jenis Data	28
3.2.2 Sumber Data.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	31

3.6 Teknik Analisis Data.....	33
-------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2. Visi dan Misi.....	38
4.1.3. Struktur Organisasi	39
4.1.4. Deskripsi Pekerjaan PT. Gresik Cipta Sejahtera.....	41
4.2. Hasil Analisis	43
4.3. Pembahasan	63
4.3.1. Pengaruh Pemasaran Relasional Terhadap Kepuasan Konsumen	63
4.3.2. Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	65
4.3.3. Pengaruh Pemasaran Relasional dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	26
4.1	Struktur Organisasi PT. Gresik Cipta Sejahtera	40
4.2	Histogram.....	54
4.3	<i>Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual</i>	55
4.4	Uji Heteroskedastisitas.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	25
3.1	Jadwal Penelitian	28
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Berlangganan.....	43
4.3	Pemasaran Relasional	44
4.4	Penetapan Harga	46
4.5	Kepuasan Konsumen.....	47
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Pemasaran Relasional	49
4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penetapan Harga	50
4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen.....	51
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel.....	52
4.10	Statistik Deskriptif	52
4.11	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	56
4.12	Uji Multikolinieritas.....	57
4.13	Analisis Regresi Berganda.....	59
4.14	Pengujian Koefisien Determinasi.....	60
4.15	Hasil Uji-F	61
4.16	Hasil Uji t.....	63