

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Lembar Persetujuan .....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1. Pengertian Pemasara.....	7
2.1.2. Pengertian <i>Relationship Marketing</i> .....	7
2.1.3. Tujuan <i>Relationship Marketing</i> .....	8
2.1.4. Manfaat <i>Relationship Marketing</i> .....	9
2.1.4. Dimensi <i>Relationship Marketing</i> .....	10
a. <i>Bonding</i> .....	10
b. <i>Emphaty</i> .....	10

c. <i>Trust</i> .....	13
d. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.3. Kerangka Pikir.....	21
2.4. Hipotesis.....	22

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

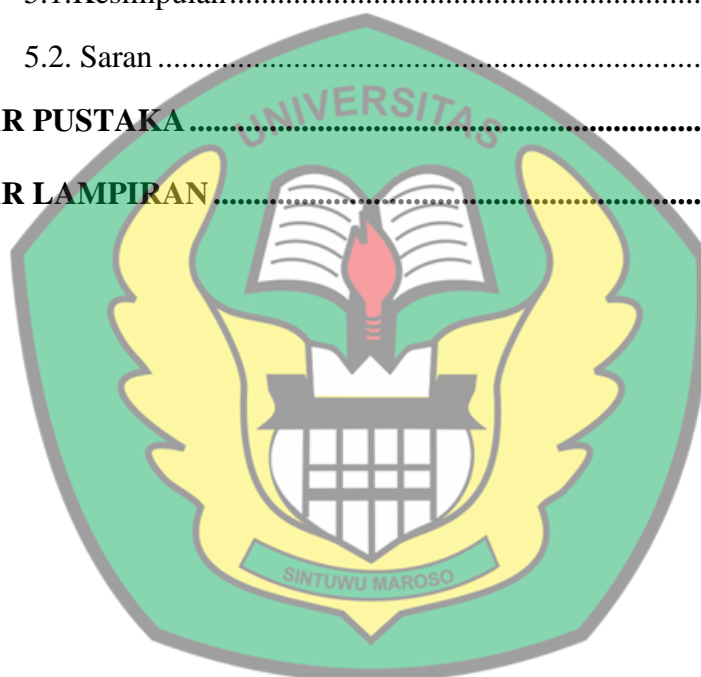
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2. Metode Penelitian.....	23
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4. Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1. Populasi.....	26
3.4.2. Sampel.....	26
3.5. Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1. Uji Validitas.....	27
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	27
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.5.3.1 Uji. Uji Normalitas Data.....	28
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas.....	28
3.5.3.3. Uji Heteroskedastitas.....	28
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.5.5. Uji f.....	29
3.5.6. Uji t.....	30

3.5.7. Uji Koefisien Determinasi.....	30
3.6. Definisi Operasional.....	30

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	33
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.2. Karakteristik Responden .....	33
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	34
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
4.1.3. Hasil Analisis Data.....	36
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	36
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.1.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	38
4.1.3.3.1. Pengujian Normalitas.....	38
4.1.3.3.2. Pengujian Multikolinearitas .....	39
4.1.3.3.3. Pengujian Heteroskedastisitas.....	40
4.1.3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
4.1.3.5. Hasil Uji f .....	44
4.1.3.6. Hasil Koefisien Determinasi.....	45
4.1.3.7. Hasil Uji t .....	46
4.2. Pembahasan .....	47
4.2.1. <i>Bonding</i> berpengaruh signifikan Loyalitas Pelanggan .....	48

4.2.2. <i>Emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.2.3. <i>Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.2.4 <i>Bonding, Emphaty, Trust</i> , berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1.Kesimpulan.....	50
5.2. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	



## DAFTAR TABEL

3.1	Instrument Skala Likert.....	25
4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia .....	34
4.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.4	Hasil Uji Validitas.....	36
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	39
4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	42
4.8	Hasil Uji F.....	44
4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.10	Hasil Uji T.....	46

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pikir.....	21
4.1	Normal P-Plot of Regression Standardized Residual Dependent Variable : <i>Loyalitas Pelanggan</i> (Y).....	38
4.2	Grafik <i>Scatterplot</i> .....	41



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	53
Lampiran 2	Jawaban Responden .....	54
Lampiran 3	r-tabel .....	57
Lampiran 4	t-tabel .....	58
Lampiran 5	f-tabel .....	60
Lampiran 6	Hasil SPSS Uji Validitas .....	61
Lampiran 7	Hasil SPSS Uji Reliabilitas .....	63
Lampiran 8	Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik .....	64
Lampiran 9	Hasil SPSS Uji Regresi Linear Berganda .....	66
Lampiran 10	Hasil SPSS Uji Signifikansi Simultan .....	67
Lampiran 11	Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67