

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.3.1 Komitmen Pelanggan.....	14
2.3.2 Komunikasi Pelanggan.....	16
2.3.3 Teori Komunikasi	17
2.3.4 Teori Komittmen.....	18
2.3.5 Teori Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3.6 Loyalitas Pelanggan	20
2.3. Definisi Operasional Variabel	21
2.4. KERANGKA BERPIKIR	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi Penelitian	26
3.3.2 Sampel Penelitian.....	26

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
Tabel 3.1 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	27
3.5 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	29
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.7.1 Uji Validitas	31
3.7.2 Uji Reliabilitas	32
3.8 Penguji Hipotesis	32
3.8.1 Uji T (Uji Parsial).....	32
3.8.2 Uji F (Uji Signifikansi Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Objek Umum Penelitian	34
4.2. Analisis Data.....	34
4.2.1 Karakteristik Responden	35
2.5. PEMBAHASAN.....	49
BAB V.....	50
KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 KESIMPULAN	50
5.2. SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN 55	