

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penelitian.....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Relationship Marketing.....	8
2.1.1 Pengertian Relationship Marketing.....	8
2.1.2 Tujuan Relationship Marketing .....	9
2.1.3 Dimensi Relationship Marketing.....	10
2.1.4 Trust (Kepercayaan).....	10
2.1.5 Commitment (Komitmen).....	11
2.1.6 Communication (Komunikasi).....	11
2.1.7 Conflict Handling (Penanganan Konflik).....	12
2.1.8 Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan).....	13
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Penelitian.....	14
2.3.1 Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty.....	15

2.3.2 Pengaruh Trust Terhadap Customer Loyalty.....	16
2.3.3 Pengaruh Commitment Terhadap Customer Loyalty.....	17
2.3.4 Pengaruh Communication Terhadap Customer Loyalty.....	17
2.3.5 Pengaruh Conflict Handling Terhadap Customer Loyalty ...	18

### **BAB III METODA PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.2.1 Jenis Data.....	20
3.2.2 Sample dan Teknik Pengambilan Data.....	21
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.4 Instrumen Penelitian.....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	26
3.5.1 Uji Kualitas Instrumen.....	26
3.5.2 Uji Multikolinieritas.....	27
3.5.3 Uji Regresi.....	27

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Data.....	29
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	30
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	31
4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Posisi.....	31
4.1.5 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	32
4.1.6 Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan Golongan Produk.....	33
4.2 Statistik Deskriptif.....	34
4.3 Uji Akurasi Instrumen.....	38
4.3.1 Uji Reliabilitas.....	38
4.3.2 Uji Validitas.....	39
4.4 Uji Multikolinieritas.....	40

4.5 Uji Regresi Linier.....	41
4.6 Uji Hipotesis.....	42
4.6.1 Uji F Pada Hipotesis 1.....	42
4.6.2 Uji t Pada Hipotesis 2.....	43
4.6.3 Uji t Pada Hipotesis 3.....	44
4.6.4 Uji t Pada Hipotesis 4.....	45
4.6.5 Uji t Pada Hipotesis 5.....	46
4.7 Diskusi dan Pembahasan.....	48
 <b>BAB V SIMPULAN</b>	
5.1 Simpulan .....	52
5.2 Implikasi Manajerial.....	53
5.3 Keterbatasan.....	56
5.4 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi.....	31
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	32
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Produk.....	33
Tabel 4.7 Rentang Nilai dalam Penilaian Kuesioner.....	34
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	34
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Komitmen.....	35
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi.....	36
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Penanganan Konflik.....	37
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	37
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolinieritas.....	40
Tabel 4.16 Hasil Analisa Regresi.....	41
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	43
Tabel 4.18 Kesimpulan Hasil Hipotesis.....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	15
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner.....	59
Lampiran 2	Karakteristik Responden.....	64
Lampiran 3	Data Primer.....	67
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Korelasi Berganda.....	76