

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Retensi Pelanggan	8
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	9

2.1.3. Komitmen Pelanggan	12
2.1.4. Orientasi Pelanggan	14
2.2. Pengembangan Model	17
2.2.1. Pengaruh Orientasi Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2. Pengaruh Orientasi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan pada Komitmen Pelanggan	18
2.2.3. Pengaruh Orientasi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Pelanggan pada Retensi Pelanggan	19
2.3. Model Penelitian	20
BAB III	METODE PENELITIAN
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Unit Analisis	22
3.3. Populasi dan Sampel	23
3.4. Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1. Orientasi Pelanggan <i>(Customer Orientation of Service Employees)</i>	25
3.4.2. Kepuasan Pelanggan	26
3.4.3. Komitmen Pelanggan	27
3.4.4. Retensi Pelanggan	27

3.5. Skala Pengukuran Variabel	28
3.6. Metode Analisis Data	28
3.7. Goodness of Fit	29
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
4.1. Deskripsi Responden	31
4.1.1. Umur Responden	31
4.1.2. Pendidikan.....	32
4.1.3. Profesi	33
4.2. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	33
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	36
4.4. Path Analysis.....	39
4.4.1. Uji Normalitas.....	39
4.4.2. Uji <i>Goodness of Fit</i>	40
4.5. Pengujian Pengaruh.....	43
4.5.1. Pengaruh Orientasi Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan	43
4.5.2. Pengaruh Orientasi Pelanggan pada Komitmen Pelanggan	44
4.5.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Komitmen Pelanggan	44
4.5.4. Pengaruh Orientasi Pelanggan pada	

	Retensi Pelanggan	44
4.5.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada		
	Retensi Pelanggan	45
4.5.6. Pengaruh Komitmen Pelanggan pada		
	Retensi Pelanggan	45
BAB V	PENUTUP	
	5.1. Simpulan dan Saran	47
	5.2. Keterbatasan	48
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		