

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN PERNYATAAN	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika penelitian.....	5
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	6
2.1.3 Perilaku Konsumen	7
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran.....	9
2.3 Kerangka Penelitian.....	10
BAB III	11
METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Jenis Penelitian.....	11
3.2 Lokasi penelitian.....	11
3.3 Tahapan penelitian.....	12
3.4 Populasi dan sampel penelitian.....	13
3.4.1 Populasi.....	13

3.4.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	13
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	14
3.5.1	Pengumpulan Data	14
3.5.2	Sumber Data.....	15
3.6	Instrumen Penelitian	15
3.7	Analisis Data.....	16
3.7.1	Analisis Deskriptif	17
3.7.2	Analisis Net Promoters Score	17
BAB IV	20
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		20
4.1	Hasil Penelitian	20
4.1.1	Karakteristik Data berdasarkan Jenis Kelamin	20
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	21
4.1.3	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan.....	21
4.2	Analisis Data.....	22
4.2.1	Perhitungan dengan Net Promoter Score	22
4.2.2	Estimasi Pertumbuhan Pendapatan Laundry Express 2022	25
4.3	Pembahasan	28
4.3.1	Net Promoter Score pada Laundry Express	28
4.3.1.1	Alasan Promotor pada Laundry Express	28
4.4.1.2	Alasan Pasive pada Laundry Express.....	29
4.4.1.3	Alasan Detractor pada Laundry Express	30
BAB V	32
KESIMPULAN DAN SARAN.....		32
5.1	Kesimpulan	32
5.2	Saran	32
5.2.1	Saran Teoritik.....	33
5.2.2	Saran Praktik.....	33
Daftar Pustaka		36
Lampiran 1		38