

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Makna Logo Perusahaan	4
1.1.3 Visi dan Misi	5
1.1.4 Produk Perusahaan.....	6
1.1.5 Struktur Perusahaan	7
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Batasan Penelitian	17
1.7 Sistematika Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.3 Promosi	20
2.1.4 Perilaku Konsumen	21
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	22
2.1.6 Kualitas Pelayanan	27
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	27
2.1.8 Volume Penjualan.....	29

2.1.9	Program Loyalitas Pelanggan	30
2.2	Penelitian Terdahulu.....	32
2.3	Kerangka Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Skala Pengukuran	44
3.3	Tahapan Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel	47
3.4.1	Populasi.....	47
3.4.2	Sampel.....	47
3.5	Teknik Sampling.....	49
3.6	Pengumpulan Data	49
3.6.1	Sumber Data.....	50
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	50
3.7	Validasi dan Reabilitas	51
3.7.1	Uji Validasi.....	51
3.7.2	Reliabilitas	52
3.8	Teknik Analisis Data.....	53
3.8.1	Analisis Deskriptif	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Karakteristik Responden	55
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2	Berdasarkan Usia	56
4.1.3	Berdasarkan Pendidikan.....	56
4.1.4	Berdasarkan Pekerjaan	57
4.1.5	Berdasarkan Pendapatan	58
4.2	Analisis Program Loyalitas Pelanggan.....	58
4.3	Analisis Deskriptif.....	60
4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Jenis Hadiah.....	60
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Kesusaian Hadiah	62
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Waktu	63

4.3.4	Jawaban Responden Keseluruhan	64
BAB V	PENUTUP	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		72