

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	
RIWAYAT HIDUP	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Hipotesis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Manajemen	16
B. Manajemen Pemasaran	18
C. Jasa.....	21
D. Promosi Penjualan	22
E. Kualitas Pelayanan	25
F. Loyalitas Konsumen.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Metode Penelitian	36
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
C. Data dan Sumber Data	38

D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Analisis Data	43
G. Jadwal dan Tempat Penelitian	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Tentang Perusahaan	51
1. Profil Perusahaan Grab.....	51
2. Visi dan Misi Grab	52
3. Logo Grab.....	52
B. Hasil Penelitian	53
1. Klasifikasi Kuesioner	53
2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	53
C. Analisis Data.....	55
1. Pengolahan Data Kuesioner	55
D. Hasil Uji Instrumen	71
1. Uji Validitas	71
2. Uji Reliabilitas.....	74
3. Hasil Uji Hipotesis	75
6. Koefisiensi Determinasi (R^2).....	79
E. Pembahasan.....	81
1. Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	81
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	82
3. Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Grab di Kota Bandung	83
BAB V PENUTUP.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....