

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi dan Perumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
1. Identifikasi Masalah .....	5
2. Rumusan Masalah .....	6
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>A. Kajian Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>8</b>
<b>B. Konsep dan Teori</b> .....	<b>12</b>
1. Manajemen.....	12
2. Manajemen Pemasaran .....	16
3. Loyalitas Pelanggan .....	18
4. Kualitas Pelayanan .....	22
5. <i>Emotional Bonding</i> .....	30
<b>C. Kerangka Berpikir</b> .....	<b>32</b>
<b>D. Hipotesis</b> .....	<b>35</b>

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
<b>A. Metode dan Pendekatan .....</b>	<b>36</b>
<b>B. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>37</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>39</b>
1. Populasi.....	39
2. Sampel .....	40
<b>D. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>42</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>47</b>
1. Observasi .....	47
2. Studi Kepustakaan.....	48
3. Kuisisioner (angket).....	48
<b>F. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>50</b>
1. Analisis Deskriptif.....	50
2. Uji Instrumen Data .....	50
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	52
4. Uji Hipotesis .....	53
5. Analisis Koefisien Determinasi .....	55
<b>G. Tempat dan Jadwal Penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
<b>A. Objek Penelitian.....</b>	<b>57</b>
<b>B. Deskripsi Data Variabel Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>C. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>63</b>
1. Hasil Analisis Deskriptif.....	63
2. Hasil Uji Instrumen Data .....	69
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4. Hasil Uji Hipotesis .....	75
5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	81
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>82</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>91</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>91</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>92</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

