

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah – masalah.....	5
1.3. Maksud dan tujuan penyusunan tesis.....	5
1.4. Kegunaan tesis.....	6

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1.	Pengertian pemasaran dan pasar .....	7
2.1.1.	Pengertian pemasaran .....	7
2.1.2.	Pengertian pasar.....	9
2.2.	Pengertian produk dan kualitas produk .....	10
2.2.1.	Pengertian produk.....	10
2.2.2	Kualitas produk.....	15
2.3.	Pengertian Pelayanan (Jasa), Kualitas Pelayanan, dan Strategi Pelayanan .....	18
2.3.1.	Pelayanan (Jasa).....	18
2.3.2.	Kualitas pelayanan.....	21
2.3.3.	Strategi pelayanan.....	24
2.4.	Retensi Pelanggan Dan Mempertahankan Pelanggan.....	28
2.4.1.	Retensi pelanggan.....	28
2.4.2.	Mempertahankan pelanggan.....	28
2.5.	Kerangka konsep pemikiran.....	29
2.6.	Hipotesis.....	31

## **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1.	Objek penelitian.....	33
3.1.1.	Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan.....	33

3.1.2	Bidang Usaha Perusahaan.....	34
3.1.3	Struktur organisasi Perkasa Collection.....	39
3.1.4	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	46
3.2.	Metode Penelitian.....	46
3.2.1.	Populasi, sampel, dan teknik sampling.....	47
3.2.2.	Variable penelitian dan pengukuran.....	48
3.2.3.	Metode analisis data.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.	Karakteristik Responden.....	52
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	52
4.1.2.	Asal daerah.....	53
4.1.3.	Tingkat penghasilan.....	54
4.2.	Analisis tingkat kualitas produk, pelayanan dan retensi pelanggan pada Toko Perkasa Collection Jakarta.....	55
4.3.	Analisis Faktor.....	59
4.3.1.	Analisis faktor konfirmasi kualitas produk.....	60
4.3.2.	Analisis faktor konfirmasi pelayanan.....	61
4.4.	Analisis pengaruh kualitas produk terhadap retensi pelanggan pada Toko Perkasa Collection Jakarta tanpa memperhatikan pengaruh pelayanan.....	63

4.5.	Analisis pengaruh pelayanan terhadap retensi pelanggan pada Toko Perkasa Collection Jakarta tanpa memperhatikan pengaruh kualitas produk.....	64
4.6.	Pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara bersama – sama terhadap retensi pelanggan pada Toko Perkasa Collection Jakarta. ....	64

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan.....	68
5.2.	Saran.....	70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1.2. Merk dan Jenis Produk.....	34
3.2.2. Devinisi Operasional Variabel.....	49
4.1.1. Penggolongan Pelanggan Atas Dasar Jenis Kelamin.....	53
4.1.2. Penggolongan Pelanggan Atas Dasar Asal Daerah.....	54
4.1.3. Penggolongan Pelanggan Atas Dasar Tingkat Penghasilan.....	55
4.2.1. Rekapitulasi jawaban Responden Variabel Tingkat Kualitas Produk .....	56
4.2.2. Rekapitulasi jawaban Responden Variabel Tingkat Kualitas Pelayanan .....	57
4.2.3. Rekapitulasi jawaban Responden Variabel Tingkat Retansi Pelanggan .....	59
4.3.1. Indikator Kualitas Produk.....	60
4.3.2. Indikator Pelayanan.....	62
4.4.1. Anova pengaruh kualitas produk terhadap retensi pelanggan.....	63
4.5.1. Anova pengaruh kualitas produk terhadap retensi pelanggan.....	64
4.6.1. <i>Variabels Entered/Removed</i> .....	65
4.6.2. <i>Model Summary</i> .....	65
4.6.3. <i>Anova</i> .....	66
4.6.4. <i>Coefficients</i> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.5. Kerangka Konsep Penelitian.....	29
4.1. Jenis Kelamin.....	53
4.2. Asal Daerah.....	53
4.3. Tingkat Penghasilan.....	54
4.4. Tanggapan Responden Untuk Kualitas Produk.....	56
4.5. Tanggapan Responden Untuk Kualitas Pelayanan.....	57
4.6. Tanggapan Responden Untuk Retensi Pelanggan.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penyusunan Tesis.....	lampiran 1
2. Kuesioner Penelitian.....	lampiran 2
3. Data Kuesioner SPSS Tesis.....	lampiran 3
4. <i>Data Frequency, Factor, Analisis Regresión</i> .....	lampiran 4
5. Kerangka Pemikiran.....	lampiran 5
6. Surat Keterangan Perusahaan.....	lampiran 6
7. Struktur Organisasi Perkasa Collection.....	lampiran 7
8. Proses Produksi Pakaian.....	lampiran 8
9. Riwayat Hidup.....	lampiran 9



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA