

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah..... | 10 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | 10 |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah..... | 10 |
| 1.2.3 Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS | 14 |
| 2.1. Kajian Pustaka | 14 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.2. <i>Relationship Marketing</i> | 20 |
| 2.1.3. Promosi..... | 22 |
| 2.1.4. Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 29 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3.1. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 29 |
| 2.3.2. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.3.3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 2.3.4. Pengaruh Promosi, <i>Relationship Marketing</i> , dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 2.4 Hipotesis | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 34 |
| 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 34 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 36 |
| 3.3.1 Populasi | 36 |
| 3.3.2 Sampel | 36 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 38 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 39 |
| 3.5.1 Uji Statistik Deskriptif | 40 |
| 3.5.2 Uji Asumsi Klasik..... | 40 |
| 3.5.3 Analisis Regresi Berganda..... | 42 |
| 3.5.4 Analisis Korelasi Antar Dimensi | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| 4.1 Deskriptif Perusahaan | 46 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 53 |
| 4.3 Analisa Deskriptif | 54 |
| 4.3.1 Sebaran Jawaban Responden Variabel Promosi..... | 54 |
| 4.3.2 Sebaran Jawaban Responden Variabel <i>Relationship Marketing</i> | 56 |
| 4.3.3 Sebaran Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan..... | 57 |

| | |
|--|------------|
| 4.3.4 Sebaran Jawaban Responden Variabel Kepuasan | |
| Pelanggan | 59 |
| 4.3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 60 |
| 4.4 Uji Statistik Deskriptif | 61 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 62 |
| 4.5.1 Uji Normalitas..... | 63 |
| 4.5.2. Uji Multikolinearitas..... | 64 |
| 4.5.3. Uji Heteroskedasititas | 64 |
| 4.6. Analisis Regresi Berganda..... | 65 |
| 4.7. Uji Korelasi Antar Dimensi | 68 |
| 4.8. Pembahasan..... | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 75 |
| 5.1. Kesimpulan | 75 |
| 5.2. Saran | 76 |
| 5.2.1. Saran Bagi Pihak Manajemen..... | 76 |
| 5.2.2. Saran Bagi Akademik | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |
| LAMPIRAN | 82 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 120 |