

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAK	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	15
2.1 Manajemen Pemasaran	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	15
2.1.2 Pemasaran	16
2.1.3 Pengertian Pemasaran	17
2.2 Perilaku Konsumen	17
2.3 Proses Keputusan Pembelian	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.4.2 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	26

2.4.3	Strategi Kepuasan Pelanggan	27
2.4.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	27
2.4.5	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	33
2.5	Loyalitas Pelanggan	35
2.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	35
2.5.2	Indikator Loyalitas Pelanggan	38
2.5.3	Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	40
2.5.4	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	41
2.5.5	Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	42
2.6	Penelitian Terdahulu	44
2.7	Kerangka Penelitian	47
2.8	Paradigma Penelitian	53
2.9	Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		54
3.1	Objek Penelitian	54
3.1.1	Sejarah dan Profil Unilever	54
3.1.2	Visi dan Misi Unilever	55
3.1.3	Jajaran Direksi Unilever	56
3.2	Metode Penelitian	57
3.2.1	Operasional Variabel	59
3.2.2	Model Penarikan Sampel	62
3.2.3	Populasi dan Sampel	62
3.2.4	Sumber dan Jenis data	64
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	65
3.2.6	Metode Analisis Data	67
3.2.7	Uji Kualitas Data	67

3.2.7.1	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	67
3.2.7.2	Pengujian Validitas	68
3.2.7.3	Pengujian Reliabilitas	70
3.2.7.4	Uji Deskriptif Data	71
3.2.7.5	Analisis Regresi Linear Sederhana	74
3.2.7.6	Analisis Kepuasan Pelanggan	75
3.2.7.7	Uji Statistik	75
3.2.7.8	Uji Normalitas	76
3.2.7.9	Analisis Koefisien Determinasi	76
3.2.8	Uji Hipotesis	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		79
4.1	Profil Responden	80
4.2.1	Jenis Kelamin	80
4.2.2	Usia	81
4.2.3	Pekerjaan	82
4.2.4	Informasi Dari Beberapa Sumber	82
4.2.5	Penghasilan Yang Dibelanjakan	83
4.2.6	Intensitas Belanja	84
4.2.7	Waktu Penggunaan Produk	85
4.2.8	Alasan Penggunaan Produk	86
4.2	Pengujian Intrumen	87
4.2.1	Hasil Uji Validitas	87
4.2.2	Hail Uji Reliabilitas	89
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan	89
4.3.1	Pembahasan Kepuasan Pelanggan Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	90
4.3.1.1	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keberadaan pelayanan (<i>Availability of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	90

4.3.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan Pelayanan (<i>Responsiveness of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	92
4.3.1.3	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ketepatan waktu pelayanan (<i>Timeliness of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	93
4.3.1.4	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ketepatan waktu pelayanan (<i>Timeliness of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	94
4.3.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (<i>Over all satisfaction with servive</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	96
4.3.1.6	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion	97
4.3.2	Pembahasan Loyalitas Pelanggan Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion.....	99
4.3.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur	99
4.3.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Membeli Diluar Lini Produk	100
4.3.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Merekomedasikan Produk Kepada Orang Lain	101
4.3.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Menunjukan Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing	103
4.3.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion	104

4.4	Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	106
4.4.1	Analisis Regresi Linear Sederhana	106
4.4.2	Analisis Koefisien Korelasi	107
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi	108
4.4.4	Uji Normalitas	109
4.5	Uji Hipotesis	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	113
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Perusahaan yang Memproduksi Hand & Body Lotion di Indonesia	2
Tabel 1.2	Data Penjualan Vaseline Hand & Body Lotion Pada Kemasan 200ml Tahun 2014	4
Tabel 1.3	Data Keluhan Vaseline Hand & Body Lotion Pada Kemasan 200ml Tahun 2014	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 2.2	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 3.1	Operasional Variabel	59
Tabel 3.2	Jumlah Pengunjung yang Berbelanja di Griya Ujung Berung Bandung	63
Tabel 3.3	Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	66
Tabel 3.4	Tingkat Pencapaian Responden Variabel X	72
Tabel 3.5	Tingkat Pencapaian Responden Variabel Y	73
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Mendapat Informasi Dari Beberapa Sumber	81

Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Yang Dibelanjakan	82
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berbelanja Ke Griya Ujung Berung	83
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Intensitas Waktu Menggunakan Produk Vaseline Hand & Body Lotion	84
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Dalam Menggunakan Produk Vaseline Hand & Body Lotion	85
Tabel 4.9	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	86
Tabel 4.10	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	87
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas	88
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Keberadaan pelayanan (<i>Availability of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	89
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ketanggapan Pelayanan (<i>Responsiveness of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	91
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ketepatan waktu Pelayanan (<i>Timeliness of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	92
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Ketepatan waktu pelayanan (<i>Timeliness of service</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	93
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (<i>Over all satisfaction with servive</i>) Pada Produk Vaseline Hand & Body Lotion	95
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion	96
Tabel 4.18	Jarak Interval pada Garis Kontinum Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Melakukan Pembelian Ulang Secara Teratur	98

Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Membeli Diluar Lini Produk	99
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Merekomendasikan Produk Kepada Orang Lain	100
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing	102
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion	103
Tabel 4.24	Jarak Interval pada Garis Kontinum Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	104
Tabel 4.25	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	105
Tabel 4.26	Uji Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	106
Tabel 4.27	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	107
Tabel 4.28	Uji Normalitas	109
Tabel 4.29	Uji Hipotesis	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Keputusan Pembelian	18
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	52
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian	53
Gambar 4.1	Kurva Hipotesis	111



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Ketua STIE Ekuitas

Lampiran 2 *Photocopy* Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 Kuesioner

Lampiran 4 Lampiran Output SPSS

Lampiran 5 r-tabel

Lampiran 6 *Critical Value for the t-Distribution (Two Tailed)*

Lampiran 7 Hasil Kuesioner

Lampiran 8 Daftar Koreksi Skripsi

