

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.2Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error!
Bookmark not defined.	
2.1Kajian pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1Teori Ilmu Manajemen (<i>Grand Theory</i>) ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.2Kajian Manajemen (Middle Theory)	Error! Bookmark not defined.
2.1.3Kajian Variabel yang diteliti (<i>Applied Theory</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1Metode Penelitian yang digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2Definisi dan Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien dan Pembelian Produk Al-Amin Skincare Ciamis.....	5
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra-Survey Al-Amin Skincare Ciamis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi X1 terhadap Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi X2 Terhadap Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi X1 dan X2 terhadap Y	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Pedoman Interpretasi mengenai Corporate Image	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Perusahaan Al-Amin skincare ciamis memiliki pribadi yang baik	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.8 Perusahaan Al-Amin skincare Ciamis merupakan klinik kecantikan yang sangat berkualitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Klinik kecantikan Al-Amin skincare Ciamis memiliki keunggulan dalam menciptakan produk yang berkualitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Al-Amin skincare merupakan merk yang sudah terkenal **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Kemasan pada produk Al-Amin skincare mampu menarik pelanggan dan memberikan nilai yang tinggi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Karyawan Al-Amin skincare Ciamis sangat ramah dan sopan kepada pelanggan yang mengeluh..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Perusahaan Al-Amin skincare Ciamis mempunyai identitas yang jelas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Perusahaan Al-Amin skincare Ciamis mudah dihubungi pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden *Corporate Image* pada Al-Amin Skincare Ciamis **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Pedoman interpretasi mengenai *Corporate Image* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Pedoman Interpretasi Mengenai Complaint Handling **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Pasien yang mengeluh selalu di dengarkan dan dipahami dengan baik oleh Karyawan Al-Amin skincare Ciamis **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Karyawan Al-Amin skincare Ciamis memberikan respon yang positif kepada pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Jika ada kesalahan dalam penanganan, karyawan klinik kecantikan Al-Amin skincare Ciamis mampu memberikan klarifikasi dengan jelas**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4.21 Klinik kecantikan Al-Amin skincare Ciamis tidak pernah membedakan pelanggan yang mengeluh**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Penjelasan dari karyawan Klinik Al-Amin skincare Ciamis mudah dipahami pasien.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23Karyawan Al-Amin skincare Ciamis selalu meminta maaf jika ada kesalahan dalam menangani pasien**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Karyawan Al-Amin skincare Ciamis selalu memberikan solusi kepada pelanggan yang mengeluh.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25Karyawan Al-Amin skincare Ciamis mengambil tindakan dengan cepat dalam menangani keluhan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Keluhan pelanggan yang sangat serius, akan ditindak lanjuti oleh karyawan klinik Al-Amin skincare Ciamis**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.27 Karyawan Al-Amin skincare Ciamis konsisten dalam menindak lanjuti masalah pada pasien.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden *Complaint Handling* pada Perusahaan Al-Amin skincare Ciamis**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.29 Pedoman Interpretasi Mengenai Complaint Handling**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.30 Pedoman interpretasi mengenai loyalitas pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.31 Pelanggan menggunakan Al-Amin skincare Ciamis secara berulang**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.32 Tidak berminat untuk pindah menggunakan skincare lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.33 Pelanggan lebih memilih Skincare Al-Amin dibandingkan Skincare lain..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.34 Selalu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.35 Pelanggan tidak mempermasalahkan selisih harga dengan harga Skincare lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.36 Dikarenakan harganya murah, pelanggan lebih memilih menggunakan Al-Amin Skincare **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.37 Setelah menggunakan Skincare Al-Amin Ciamis, Pelanggan tidak akan menggunakan Skincare lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.38 Pelanggan akan memilih Al-Amin Skincare Ciamis sebagai prioritas pertama..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.39 Akan tetap menjadi Pelanggan setia menggunakan Al-Amin Skincare Ciamis meskipun terdapat isu-isu negatif tentang Al-Amin Skincare **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.40 Pelanggan akan menyarankan Al-Amin Skincare Ciamis kepada orang lain disekitar pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.41 Saya sebagai pelanggan sering menceritakan keunggulan yang dimiliki Al-Amin Skincare Ciamis kepada saudara, teman dan orang lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.42 Pelanggan selalu mengatakan kepada setiap orang bahwa Al-Amin skincare Ciamis memiliki pelayanan yang sangat baik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.43 Pelanggan Al-Amin skincare Ciamis akan mengajak orang lain menggunakan Al-Amin sebagai skincare rutin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.44 Rekapitulasi jawaban responden Loyalitas Pelanggan pada Al-Amin skincare Ciamis..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.45 Pedoman interpretasi mengenai Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.46 Nilai-nilai Perhitungan variabel Corporate Image (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.47 Interpretasi Koefisien Korelasi X1 terhadap Y **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.48 Nilai-nilai Perhitungan Variabel *Complaint Handling* (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.49 Interpretasi Koefisien X2 terhadap Y. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.50 Nilai-nilai Hasil Perhitungan Variabel *Corporate Image* (X1) *Complaint Handling* (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.51 Interpretasi Koefisien Korelasi X1 dan X2 terhadap Y **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tingkatan-Tingkatan Manajemen **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.3 Paradigma Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**