

DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN MUKA	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	12
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	12
2.1.1.2 Unsur-Unsur Manajemen.....	13
2.1.1.3 Fungsi Manajemen.....	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.2.2 Strategi Pemasaran.....	16
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Pemasaran	16
2.1.3 Kepercayaan	17
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan	17
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	18
2.1.3.3 Karakteristik Kepercayaan.....	18
2.1.3.4 Indikator kepercayaan	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20

2.1.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5	Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.5.2	Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.5.3	Dimensi Loyalitas Pelanggan	25
2.1.5.4	Indikator Loyalitas pelanggan.....	26
2.1.6	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	26
2.2	Kerangka Pemikiran.....	28
2.2	Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	34
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	35
3.2.1	Definisi Variabel.....	35
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	37
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.3.1	Populasi	38
3.3.2	Sampel	39
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1	Sumber Data	40
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5	Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	43
3.5.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
3.5.3	Pengaruh Kepercayaan dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	53
3.6.1	Tempat Penelitian	53
3.6.2	Waktu Penelitian.....	53
BAB IV	PEMBAHASAN.....	55
4.1	Hasil Penelitian	55
4.1.1	Gambaran Umum Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah.....	55
4.1.1.1	Struktur Organisasi	56
4.1.2	Karakteristik Responden.....	57
4.1.3	Deskripsi Variabel Yang Diteliti	61
4.1.3.1	Kepercayaan (X1)	62
4.1.3.2	Kepuasan Pelanggan (X2).....	74

4.1.3.3	Loyalitas Pelanggan (Y)	85
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	97
4.1.4.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah	97
4.1.4.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah	103
4.1.4.3	Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah	109
4.2	Pembahasan	118
4.2.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah	118
4.2.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah	120
4.2.3	Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Mie Baso Lesehan Sari Lio Rancah	122
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	125
5.1	Simpulan	125
5.2	Saran	125
	DAFTAR PUSTAKA	128
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	131
	RIWAYAT HIDUP	155