

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Manajemen..	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Tujuan Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Unsur-unsur Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Bidang-bidang Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Tujuan Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.4 Manajemen Pemasaran Era Industry 4.0 dan Society	
5.0.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Penanganan Keluhan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Pengertian Penanganan Keluhan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Jenis-jenis Keluhan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keluhan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.1.3.4 Perilaku Keluhan Konsumen	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.5 Manfaat Penanganan Keluhan Secara Efektif	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.6 Indikator Penanganan Keluhan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Komunikasi Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2 Bauran Komunikasi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3 Tujuan Komunikasi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.4 Indikator Komunikasi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.5 Indikator Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian yang digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi dan Oprasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Asosiatif	Error! Bookmark not defined.
3.6 Tempat dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Tempat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL 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.**
 - 4.1.3.1 Deskripsi Variabel Penanganan Keluhan (X1) Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.2 Deskripsi Variabel Komunikasi Pemasaran (X2) Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.3 Hasil Penelitian Tentang Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok **Error! Bookmark not defined.**
- 4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.1 Uji Pengaruh Penanganan Keluhan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok. **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.2 Uji Pengaruh Komunikasi Pemasaran (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3.3 Uji Pengaruh Penanganan Keluhan (X1) dan Komunikasi Pemasaran (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1 Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2 Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.3 Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Kedai Kabita Lakbok **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.**

DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN-LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

RIWAYAT HIDUP Error! Bookmark not defined.