

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI..... **i**

DAFTAR TABEL..... **iv**

DAFTAR GAMBAR..... **viii**

DAFTAR LAMPIRAN **ix**

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 Fungsi-fungsi manajemen.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.3 Prinsip-prinsip Manajemen.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.1.4 Unsur-unsur Manajemen.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Manajemen Pemasaran**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2.1 Pengertrian Manjemen Pemasaran..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2.2 Fungsi-fungsi Manajemen Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2.3 Konsep Manajemen Pemasaran .**Error! Bookmark not defined.**

2.1.2.4	Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	<i>Customer Bonding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1	Pengertian <i>Customer Bonding</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2	Indikator <i>Customer Bonding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3	Strategi <i>Customer Bonding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Kualitas produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3	Dimensi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.4	Manfaat Kualitas Produk	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 Pembentuk Loyalitas Pelanggan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.3	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.4	Tahapan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.5	Indikator loyalitas pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Penelitian terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis Peneliti	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 Operasionalisasi 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 Penelitian	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 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Pengaruh <i>customer bonding</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Pengaruh customer bonding dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan.....	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 PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Profil Dapur Cool Kedai.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Visi dan Misi Dapur Cool Kedai	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.3	Struktur Organisasi	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 Hasil Penelitian Tentang <i>Customer Bonding</i> pada Dapur Cool Kedai	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Produk Pada Dapur Cool Kedai	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Loyalitas Pelanggan Pada Dapur Cool Kedai	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pengaruh <i>Customer Bonding</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan...	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.3	Pengaruh <i>Customer Bonding</i> dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	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	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Kompetitor Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai *Customer Bonding* Dapur Cool Kedai.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Pra Survei Mengenai Kualitas Produk Dapur Cool Kedai**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 Total Populasi Pelanggan Dapur Cool Kedai Tahun 2022 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Pembobotan Nilai Jawaban.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.7 Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 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 Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Interpretasi Data Untuk Setiap Pernyataan Pada Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Selalu Ingat Produk Dapur Cool Kedai Dari Iklan Melalui *Story* Instagram Dan *Story* Whatsapp Owner.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Selalu Ingat Produk Dapur Cool Kedai Dibanding Dengan Produk Lainnya..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dapur Cool Kedai Selalu Memberikan Pelayanan Yang Ramah Bagi Pelanggannya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dapur Cool Kedai Sangat Peduli Dan Memperhatikan Setiap Pelanggannya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dapur Cool Kedai Memberikan *Loyalty Card* Kepada Pelanggannya Dengan Minimal Pembelian Tertentu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Bersedia Mengikuti Komunitas Pelanggan Dapur Cool Kedai Yang Ada**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Mendapatkan Informasi Mengenai Produk Dapur Cool Kedai Karena Adanya Grup WhatsApp**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Bersedia Berbagi Informasi Kepada Pelanggan Lain Mengenai Produk Dapur Cool Kedai Yang Belum Masuk Grup Komunitas ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Setelah Saya Merasakan Produk Dapur Cool Kedai Saya Bersedia Merekomendasikan Produk Tersebut Kepada Orang Lain.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Lebih Percaya Produk Dapur Cool Kedai Dibandingkan Dengan Produk Serupa Dari Toko Lain**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Customer Bonding Pada Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.16 Pedoman Interpretasi Mengenai *Customer Bonding***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Interpretasi Data Untuk Setiap Pernyataan Pada Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kualitas Produk Dapur Cool Kedai Lebih Bagus Dibandingkan Produk Toko Lain..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Produk Dapur Cool Kedai Memiliki Rasa Yang Lezat Dan Penuh Dengan Cita Rasa **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dapur Cool Kedai Selalu Mengupgrade Menu Sesuai Dengan *Trend* Terbaru Dipasaran **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Variasi Produk Dapur Cool Kedai Banyak Sehingga Membuat Pelanggan Tertarik Untuk Membelinya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Produk Dapur Cool Kedai Sesuai Dengan Selera Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Produk Dapur Cool Kedai Berdaya Tahan Lama (Awet) Karena Dibuat Dari Bahan Yang Berkualitas**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dapur Cool Kedai Selalu Menyajikan Produk Yang Masih Baru Dan *Fresh***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Produk Yang Disajikan Dapur Cool Kedai Sangat Enak Dan Unik Sehingga Pelanggan Suka Dengan Kualitas Produknya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Desain Produk Dapur Cool Kedai Yang *Eye Catcing* Dapat Menarik Minat Beli Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dapur Cool Kedai Memiliki Kualitas Produk Yang Baik Sesuai Dengan Yang Dijanjikan**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Produk Pada Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.29 Pedoman Interpretasi Mengenai Kualitas Produk**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.30 Interpretasi Data Untuk Setiap Pernyataan Pada Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Setelah Saya Membeli Produk Dapur Cool Kedai Saya Tidak Akan Membeli Produk Serupa Dari Toko Lain**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.32 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Akan Membeli Kembali Produk Dapur Cool Kedai Secara Berulang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.33 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Jika Ada Produk Lain Yang Dikeluarkan Oleh Dapur Cool Kedai Saya Akan Membeli Produk Tersebut**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4 34 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Produk Tambahan Yang Disediakan Dapur Cool Kedai Sangat Bervariasi Sehingga Saya Membelinya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Meskipun Toko Lain Menawarkan Produk Yang Sama Dengan Harga Yang Lebih Murah Saya Tetap Membeli Produk Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.36 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Produk Dapur Cool Kedai Lebih Baik Dari Produk Serupa Dari Toko Lain**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.37 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Tidak Memiliki Keinginan Untuk Berpindah Ke Toko Lain Selain Dapur Cool Kedai..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.38 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Akan Menyatakan Hal-Hal Positif Mengenai Dapur Cool Kedai Kepada Orang Lain**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.39 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Berusaha Merekomendasikan Kepada Orang Lain Untuk Membeli Produk Dari Dapur Cool Kedai.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.40 Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Saya Akan Sering Merekomendasikan Kepada Orang Lain Karena Kualitas Dari Produk Dapur Cool Kedai Yang Bagus**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.41 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Loyalitas Pelanggan Pada Dapur Cool Kedai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.42 Pedoman Interpretasi Mengenai Loyalitas Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.43 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dapur Cool Kedai **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Bimbingan**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan Izin.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 Jawaban Responden Mengenai *Customer Bonding*.**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 120) **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 Titik Persentase Distribusi F (Probabilitas = 0,05)**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 11 Kegiatan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

