

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
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 .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Ilmu Manajemen .....	12
2.1.1.1 Fungsi-fungsi Manajemen .....	13
2.1.1.2 Bidang dan Pendekatan Manajemen .....	15
2.1.3 Manajemen Pemasaran .....	18
2.1.3.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	18
2.1.3.2 Konsep Pemasaran .....	19
2.1.3.3 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	21
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.4.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.5 Lokasi .....	25
2.1.5.1 Pengertian Lokasi .....	25
2.1.5.2 Pentingnya Lokasi .....	27
2.1.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lokasi .....	27
2.1.5.4 Indikator Lokasi .....	28
2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....	29
2.1.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	29
2.1.6.2 Keuntungan Konsumen yang Loyal .....	31
2.1.6.3 Perspektif Loyalitas Konsumen .....	32
2.1.6.4 Karakteristik Konsumen yang Loyal .....	32

2.1.6.5 Tipe Konsumen yang Loyal .....	33
2.1.6.6 Tahapan Menuju Konsumen yang Loyal .....	34
2.1.6.7 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	35
2.1.7 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	35
2.2 Kerangka Pemikiran .....	38
2.2.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
2.2.2 Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
2.3 Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....	43
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	45
3.2.1 Definisi Variabel .....	45
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	46
3.3 Populasi dan Sampel .....	47
3.3.1 Populasi .....	47
3.3.2 Sampel .....	48
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.4.1 Sumber Pengumpulan Data .....	50
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5 Teknik Analisis Data .....	51
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....	59
3.6.1 Tempat Penelitian .....	59
3.6.2 Waktu Penelitian .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Servis pada Daya Motor Ciamis Bulan Agustus – Desember 2022 .....	5
Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Daya Motor Ciamis .....	6
Tabel 2.1	Fungsi-fungsi Manajemen .....	14
Tabel 2.2	Bidang dan Pendekatan Manajemen .....	15
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	46
Tabel 3.2	Jumlah Kunjungan Servis pada Daya Motor Ciamis Bulan Agustus – Desember 2022 .....	47
Tabel 3.3	Bobot, Notasi dan Predikat Pernyataan Positif .....	51
Tabel 3.4	Tingkat Koefisien Korelasi .....	54
Tabel 3.5	Tingkat Koefisien Korelasi .....	56
Tabel 3.6	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian .....	41
Gambar 3.1	Bagan Langkah-langkah Penelitian Menurut Sugiyono (2017: 31) .....	43

