

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1. Kajian Pustaka	11
2.1.1. Teori Ilmu Manajemen.....	11
2.1.1.1. Definisi Ilmu Manajemen	11
2.1.1.2. Fungsi-Fungsi Manajemen	12
2.1.1.4. Tujuan Manajemen	15
2.1.1.5. Tingkatan Manajemen	15
2.1.1.6. Bidang-Bidang Manajemen	16
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2.1. Pengertian Pemasaran	17
2.1.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2.1.2.4. Fungsi Pemasaran	20
2.1.2.5. Tujuan Pemasaran	22
2.1.2.6. Bauran Pemasaran.....	22
2.1.2.7. Klasifikasi Bauran Pemasaran	23
2.1.2.8. Strategi Pemasaran.....	24
2.1.2.9. Pemasaran Era Revolusi Industri 4.0 dan Era Society 5.0	25
2.1.3. Variabel Yang Diteliti	28
2.1.3.1. Service Quality (Kualitas Pelayanan)	28

3.6. Tempat dan Waktu Penelitian.....	71
3.6.1. Tempat Penelitian.....	71
3.6.2. Waktu Penelitian	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Hasil Penelitian	73
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.1.1 Sejarah Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	73
4.1.1.2 Visi dan Misi Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	74
4.1.1.3 Struktur Organisasi Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	75
4.1.2 Karakteristik Responden	78
4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	81
4.1.3.1 Hasil Penelitian Tentang Service Quality (X1) Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	81
4.1.3.2. Hasil Penelitian Tentang Store Atmosphere (X2) Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	96
4.1.3.3. Hasil Penelitian Tentang Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	112
4.1.4. Hasil Pengujian Hipotesis	134
4.1.4.1. Uji Pengaruh Service Quality (X1) dan Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya	134
4.1.4.2. Uji Pengaruh Store Atmosphere (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya	142
4.1.4.3. Uji Pengaruh Service Quality (X1) dan Store Atmosphere (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	151
4.2. Pembahasan	163
4.2.1. Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya	163
4.2.2. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya	165
4.2.3. Pengaruh <i>Service Quality</i> dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya	167

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	170
5. 1 Kesimpulan	170
5.2 Saran	171
DAFTAR PUSTAKA.....	173
LAMPIRAN.....	178