

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRANs

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	18
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	18
1.2.2. Rumusan Masalah.....	18
1.3. Tujuan Penelitian	19
1.4. Manfaat Penelitian	19
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	19
1.4.2. Manfaat Praktis	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .	21
2.1. Kajian Pustaka	21
2.1.1. Teori Ilmu Manajemen	21
2.1.1.1. Definisi Ilmu Manajemen.....	21
2.1.1.2. Fungsi Manajemen	22
2.1.1.3. Unsur-unsur Manajemen	23
2.1.1.4. Bidang-Bidang Manajemen	24
2.1.2. Manajemen Pemasaran	26
2.1.2.1. Definisi Manajemen Pemasaran	26
2.1.2.2. Fungsi Manajemen Pemasaran	26
2.1.2.3. Tujuan Manajemen Pemasaran.....	28
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	29
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29

2.1.3.2.	Aspek-Aspek Kepuasan Pelanggan	30
2.1.3.3.	Indikator Kepuasan Pelanggan	31
2.1.4.	Hambatan Beralih	33
2.1.4.1.	Pengertian Hambatan Beralih	33
2.1.4.2.	Indikator Hambatan Beralih	34
2.1.4.3.	Faktor yang Mempengaruhi Hambatan Beralih	35
2.1.5.	Loyalitas Pelanggan	36
2.1.5.1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	36
2.1.5.2.	Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	37
2.1.5.3.	Manfaat Loyalitas Pelanggan	38
2.1.5.4.	Indikator Loyalitas Pelanggan	38
2.1.6.	Penelitian Terdahulu yang Relevan	39
2.2.	Kerangka Pemikiran	41
2.2.1.	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	42
2.2.2.	Hubungan Hambatan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan	43
2.2.3.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan	44
2.3.	Hipotesis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1.	Metode Penelitian yang Digunakan	47
3.2.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	48
3.2.1.	Definisi Variabel	48
3.2.2.	Operasionalisasi Variabel	50
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	52
3.3.1.	Populasi	52
3.3.2.	Sampel	53
3.4.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1.	Sumber Data	55
3.4.2.	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.	Teknik Analisa Data	58
3.5.1.	Analisis Deskriptif	59
3.5.2.	Analisis Verifikatif	61

3.5.2.1.	Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	61
3.5.2.2.	Analisis Pengaruh Hambatan Beralih (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	65
3.5.2.3.	Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X1) dan Hambatan Beralih(X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	68
3.6.	Tempat dan Waktu Penelitian	71
3.6.1.	Tempat Penelitian	71
3.6.2.	Waktu Penelitian.....	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		73
4.1.	Hasil Penelitian	73
4.1.1.	Gambaran Objek Penelitian	73
4.1.1.1.	Profil Singkat Bloods Banjar	73
4.1.1.2.	Visi dan Misi Bloods Banjar	74
4.1.1.3.	Struktur Organisasi Bloods Banjar	74
4.1.1.4.	Deskripsi Jabatan	75
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	77
4.1.3.	Deskripsi Variabel yang Diteliti	82
4.1.3.1.	Deskripsi Hasil Penelitian mengenai Kepuasan Pelanggan pada Bloods Banjar.....	82
4.1.3.2.	Deskripsi Hasil Penelitian mengenai Hambatan Beralih pada Bloods Banjar.....	94
4.1.3.3.	Deskripsi Hasil Penelitian mengenai Loyalitas Pelanggan pada Bloods Banjar.....	107
4.1.4.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	119
4.1.4.1.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bloods Banjar	119
4.1.4.2.	Pengaruh Hambatan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bloods Banjar.....	126
4.1.4.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bloods Banjar	134
4.2.	Pembahasan.....	144

4.2.1.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bloods Banjar	144
4.2.2.	Pengaruh Hambatan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bloods Banjar	147
4.2.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Hambatan Beralih terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bloods Banjar	149
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		153
5.1.	Simpulan	153
5.2.	Saran	154
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		