

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Jenis-Jenis Layanan JNE	2
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	16
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	16
2.1.1 Pengertian Pemasaran	16
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	17
2.1.3 Pengertian Pemasaran Jasa.....	17
2.1.4 Karakteristik Jasa	18
2.1.5 teori plan behavior (tbp).....	18
2.1.6 <i>Relationship Marketing</i>	21
2.1.7 Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	22
2.1.8 Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	22

2.1.9	Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	23
2.1.10	<i>Customer Loyalty</i>	24
2.1.11	Manfaat <i>Customer Loyalty</i>	25
2.1.12	Dimensi <i>Customer Loyalty</i>	27
2.1.13	<i>Customer Retention</i>	27
2.1.14	Tujuan <i>Customer Retention</i>	28
2.1.15	Strategi <i>Customer Retention</i>	28
2.1.16	Dimensi <i>Customer Retention</i>	30
2.2	Hubungan Antara Variabel	30
2.3	Peneitian Terdahulu	34
2.3.1	Ulasan Jurnal Nasional	34
2.3.2	Ulasan Jurnal Internasional	37
2.3.3	Ulasan Skripsi	40
2.4	Kerangka Pemikiran	44
2.5	Hipotesis Penelitian	45
2.6	Ruang Lingkup Penelitian	46
 BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Jenis Penelitian	44
3.2	Variabel Operasional Dan Skala Pengukuran	44
3.2.1	Variabel Operasional	44
3.2.2	Skala Pengukuran	47
3.2.3	Tahapan Penelitian	49
3.3	Populasi Dan Sampel	49
3.3.1	Populasi	49
3.3.2	Sampel	50
3.4	Teknik Sampling	51
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.6	Uji Validitas Dan Reliabilitas	52
3.5.1	Uji Validitas	52
3.5.2	Uji Reliabilitas	55
3.7	Teknik Analisis Data	57
3.7.1	Analisis Deskriptif	55

3.7.2	<i>Method Of Succesive Interval (MSI)</i>	58
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	59
3.7.4	Analisis Jalur	61
3.7.5	Koefisien Determinasi	66
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1	Karakteristik Responden	66
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan jenis kelamin	66
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan usia	67
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan pekerjaan	68
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan penghasilan sebulan	69
4.2	Analisis Deskriptif	70
4.3	Uji Asumsi Klasik	81
4.3.1	Uji Normalitas	81
4.3.2	Uji Multikolinearitas	83
4.3.3	Uji Heretoskadastisitas	86
4.4	Analisis Jalur	88
4.4.1	Model Diagram Jalur Berdasarkan Paradigma Hubungan	88
4.4.2	Model Diagram Jalur	88
4.4.3	Membuat Persamaan Struktural	89
4.4.4	Menghitung Koefisien Regresi Dan Korelasi	89
4.4.5	Menghitung Koefisien Jalur	90
4.4.6	Diagra Hubungan Antara Variabel	97
4.4.7	Rangkuman Koefisien Analisi Jalur	99
4.4.8	Koefisien Determinasi	99
4.5	Analisis Hasil Dan Pebahasan	101
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran	105
5.2.1	Bagi Perusahaan	105
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	106
DAFTAR PUSTAKA	107
DAFTAR LAMPIRAN		