

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	1
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian</b> .....	2
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	8
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	9
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	10
<b>BAB II</b> .....	12
<b>2.1 Kajian Pustaka</b> .....	12
2.1.1 Konsep Dasar Manajemen Strategi.....	12
2.1.2 <i>Strategic Planning</i> dan Peran Managemen <i>Marketing</i> dalam Membangun <i>Customer Relationship</i> .....	14
2.1.3 7P .....	18
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	24
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	33
2.3.1 Pengaruh <i>Product</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
2.3.2 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	34

2.3.3 Pengaruh <i>Place</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
2.3.4 Pengaruh <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
2.3.5 Pengaruh <i>Process</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	38
2.3.6 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	39
2.3.7 Pengaruh <i>People</i> Terhadap <i>Customer loyalty</i> .....	41
2.3.8 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	41
<b>2.4 Hipotesis</b> .....	44
<b>BAB III</b> .....	45
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	45
<b>3.2 Operasionalisasi Variabel</b> .....	45
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	49
<b>3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data</b> .....	50
<b>3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas</b> .....	50
3.5.1 Uji Validitas.....	50
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	53
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	54
<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	54
3.6.1. Rancangan Analisis.....	54
3.6.2 Rancangan Uji Hipotesis.....	56
<b>4.1 Gambaran Responden</b> .....	59
4.1.1 Profil Responden.....	59
4.1.2 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	66
4.2.1 Uji Validitas Data .....	66
4.2.2 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	68
4.2.3 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	73
4.2.4 Uji Hipotesis .....	74

<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	78
4.3.1 <i>Product</i> Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	78
4.3.2 <i>Price</i> Tidak Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	78
4.3.3 <i>Place</i> Tidak Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	78
4.3.4 <i>Promotion</i> Tidak Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	79
4.3.5 <i>People</i> Tidak Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	79
4.3.7 <i>Physical Evidence</i> Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	80
4.3.8 <i>Customer Satisfaction</i> Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i> .....	80
4.3.9 Rekomendasi Peningkatan <i>Customer Loyalty</i> .....	81
4.3.10 Perbedaan .....	dengan
Penelitian Sebelumnya .....	81
4.3.11	
Keterbatasan Penelitian.....	82
<b>BAB V</b> .....	84
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	84
<b>5.2 Saran</b> .....	88
5.2.1 Saran Akademik.....	88
5.2.2 Saran Praktis .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91
<b>LAMPIRAN</b> .....	106