

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Praktisi	12
1.4.2 Bagi Akademis	12
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
1.5.1 Lokasi Penelitian	13
1.5.2 Waktu Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Konsep <i>Customer Bonding</i>	14
2.1.1.1 Definisi <i>Customer Bonding</i>	14
2.1.1.2 Indikator <i>Customer Bonding</i>	15
2.1.2 Konsep Penetapan Harga	16
2.1.2.1 Definisi Penetapan Harga	16
2.1.2.2 Indikator Penetapan Harga	17
2.1.2.3 Tujuan Dalam Penerapan Penetapan Harga	18
2.1.3 Konsep Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3.2 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	20
2.1.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	21
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran	26
2.2.1 Keterkaitan <i>Customer Bonding</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.2.2 Keterkaitan <i>Customer Bonding</i> terhadap Penetapan Harga	29
2.2.3 Keterkaitan Penetapan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.3 Hipotesis	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Metodologi Penelitian	34
3.2.1 Desain Penelitian	35
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	38

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data	40
3.2.3.1 Sumber Data	40
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data	41
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.4.1 Uji Validitas	44
3.2.4.2 Uji Reliabilitas	45
3.2.4.3 Uji MSI	47
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	48
3.2.5.1 Rancangan Analisis	48
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif	48
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif	49
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis	62
BAB IV	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Hasil Penelitian.....	63
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	63
4.1.2 Karakteristik Responden	66
4.1.3 Tanggapan Konsumen Mengenai Customer Bonding Coffee Shop Payung Seduh.....	69
4.1.4 Tanggapan Konsumen Mengenai Penetapan Harga Coffee Shop Payung Seduh.....	80
4.1.5 Tanggapan Konsumen Mengenai Kuesioner Loyalitas Pelanggan Coffee Shop Payung Seduh	87
4.2. Analisis Verifikatif	92
4.2.1. Persamaan Regresi Linier Berganda	92
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	93
4.2.3. Analisis Korelasi	97
4.2.4. Analisis Koefisien Determinasi	100
4.2.5. Uji Hipotesis	102
BAB V.....	110
KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114