DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii

ABSTRACT iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 14

1.2.1 Identifikasi Masalah 14

1.2.2 Rumusan Masalah 15

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 15

1.3.1 Maksud Penelitian 15

1.3.2 Tujuan Penelitian 16

1.4 Kegunaan Penelitian 16

1.4.1 Pengembangan Ilmu 17

1.4.2 Manfaat Praktis 17

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 18

1.5.1 Lokasi Penelitian 18

1.5.2 Waktu Penelitian 19

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 20

2.1.1 Nilai Pelanggan 20

2.1.2 Fasilitas 25

2.1.3 Loyalitas Pelanggan 27

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 29

2.2 Kerangka Pemikiran 30

2.2.1 Keterkaitan Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan 33

2.2.2 Keterkaitan Fasilitas dan Loyalitas Pelanggan 33

2.2.3 Keterkaitan Nilai Pelanggan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan 34

2.3 Hipotesis 36

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 37

3.2 Metode Penelitian 37

3.2.1 Desain Penelitian 38

3.2.2 Operasional Variabel 40

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 42

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 44

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 59

4.1.1 Sejarah Perusahaan 61

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan 61

4.1.3 Uraian Jabatan..... 64

4.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan..... 75

4.2 Karakteristik Responden 78

4.2.1 Distributor Berdasarkan Jenis Kelamin 78

4.2.2 Distributor Berdasarkan Usia 79

4.2.3 Distributor Berdasarkan Pendidikan 80

4.3 Analisis Deskriptif 81

4.3.1 Analisis Deskriptif Nilai Pelanggan..... 83

4.3.2 Analisis Deskriptif Fasilitas 94

4.3.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan..... 101

4.3.4 Analisis Verifikatif..... 106

4.4 Pengujian Hipotesis..... 115

4.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) 115

4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) 117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 121

5.2 Saran..... 122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN