

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>PENGESAHAN</b> .....	
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan penelitian .....	6
1.4 Kegunaan penelitian .....	7
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 Layanan Purna Jual .....	9
2.1.2 Manajemen Hubungan Pelanggan.....	11
2.1.2.1 Implementasi Manajemen Pelanggan .....	12
2.1.2.2 Metode Penetapan Harga .....	15
2.1.2.3 Kebijakan Harga .....	18
2.1.3 Loyalitas Pelanggan .....	15

2.1.3.1 Menilai Tingkat Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.3.3 Mempertahankan Pelanggan.....	21
2.1.4 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
2.3 Hipotesis .....	28

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	29
3.1.1 Profil Perusahaan.....	29
3.1.2 Struktur Organisasi.....	29
3.1.3 Kegiatan Dealer Yamaha Mataram Sakti .....	31
3.2 Metode Penelitian .....	32
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.2.2.1 Jenis Data.....	34
3.2.2.2 Populasi sasaran .....	34
3.3 Paradigma Penelitian .....	36
3.4 Teknik Analisis Data.....	37
3.4.1 Alat Pengujian Instrumen .....	37
3.4.2 Metode <i>Succesive Interval</i> .....	38
3.4.3 Analisis Deskriptif.....	39

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Layanan Purna Jual Pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya .....	45
4.2 Manajemen Hubungan Pelanggan Pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya .....	50
4.3 Loyalitas Pelanggan Pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya .....	56

4.4 Pengaruh Layanan Purna Jual dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.....	61
4.4.1 Pengaruh Secara Parsial Layanan Purna Jual dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.....	61
4.4.1.1 Pengaruh Secara Parsial Layanan Purna Jual Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.....	62
4.4.1.2 Pengaruh Secara Parsial Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya ...	62
4.4.2 Pengaruh Secara Simultan Layanan Purna Jual dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Dealer Sepeda Motor Yamaha Mataram Sakti Tasikmalaya.....	63

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran.....	68

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
-----------------------------	-----------