

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam.....	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Pernyataan Keaslian Tulisan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Bagan	xiii
Daftar Gambar	xiv
Abstrak.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Masalah	13
F. Penegasan Istilah.....	14
G. Sistematika Penulisan Skripsi	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. Retensi pelanggan	20
B. Loyalitas Pelanggan	26
C. Strategi Pemasaran <i>Marketing Mix</i>	32
D. Hubungan Antar Variabel Penelitian	47
E. Penelitian Terdahulu	51
F. Paradigma Penelitian	57
G. Hipotesis Penelitian	57

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	59
B. Populasi, sampel dan sampling Penelitian	60
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Penelitian	61
D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian.....	64
E. Analisis Data.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	73
B. Deskripsi Data Penelitian.....	74
C. Statistik Deskriptif	95
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	96
E. Analisis Data.....	98

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Produk Terhadap Retensi Pelanggan Bravo Supermarket....	107
B. Pengaruh Harga Terhadap Retensi Pelanggan Bravo Supermarket.....	108
C. Pengaruh Tempat Terhadap Retensi Pelanggan Bravo Supermarket ...	110
D. Pengaruh Promosi Terhadap Retensi Pelanggan Bravo Supermarket ..	112
E. Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Bravo Supermarket	113
F. Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Bravo Supermarket.....	118

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	119
B. Saran	121

DAFTAR PUSTAKA.....	122
----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	57
-----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Mapping Variabel	64
Tabel 4.1 Uji Statistik Desriptif	94
Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Angket	95
Tabel 4.33 Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas Angket	97
Tabel 4.4 Uji Multikolinieritas.....	98
Tabel 4.5 Uji Regresi Linier Berganda	99
Tabel 4.6 Uji <i>R Square</i>	100
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	101
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesa T <i>Parsial</i>	102
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	103
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	104
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Skor Variabel X1.1.....	68
Gambar 4.2 Diagram Skor Variabel X1.2.....	74
Gambar 4.3 Diagram Skor Variabel X1.3.....	75
Gambar 4.4 Diagram Skor Variabel X1.4.....	75
Gambar 4.5 Diagram Skor Variabel X1.5.....	76
Gambar 4.6 Diagram Skor Variabel X2.1.....	77
Gambar 4.7 Diagram Skor Variabel X2.2.....	77
Gambar 4.8 Diagram Skor Variabel X2.3.....	78
Gambar 4.9 Diagram Skor Variabel X2.4.....	79
Gambar 4.10 Diagram Skor Variabel X2.5.....	79
Gambar 4.11 Diagram Skor Variabel X3.1.....	80
Gambar 4.12 Diagram Skor Variabel X3.2.....	81
Gambar 4.13 Diagram Skor Variabel X3.3.....	81
Gambar 4.14 Diagram Skor Variabel X3.4.....	82
Gambar 4.15 Diagram Skor Variabel X3.5.....	83
Gambar 4.16 Diagram Skor Variabel X4.1.....	84
Gambar 4.17 Diagram Skor Variabel X4.2.....	84
Gambar 4.18 Diagram Skor Variabel X4.3.....	85
Gambar 4.19 Diagram Skor Variabel X4.4.....	86
Gambar 4.20 Diagram Skor Variabel X4.5.....	86
Gambar 4.21 Diagram Skor Variabel X5.1.....	87
Gambar 4.22 Diagram Skor Variabel X5.2.....	88
Gambar 4.23 Diagram Skor Variabel X5.3.....	88
Gambar 4.24 Diagram Skor Variabel X5.4.....	89
Gambar 4.25 Diagram Skor Variabel X5.5.....	90
Gambar 4.26 Diagram Skor Variabel Y.1.....	91
Gambar 4.27 Diagram Skor Variabel Y.2.....	91
Gambar 4.28 Diagram Skor Variabel Y.3.....	92
Gambar 4.29 Diagram Skor Variabel Y.4.....	93

Gambar 4.30 Diagram Skor Variabel Y.5.....	93
--	----