

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Kegunaan penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Hasil penelitian terdahulu.....	6
2.2 Landasan teori.....	16
2.2.1 Manajemen pemasaran.....	16
2.2.2 Reputasi perusahaan.....	17
2.2.3 <i>Customer Relationship</i>	18
2.2.4 Etika Bisnis.....	21
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.3 Kerangka berpikir.....	25
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Waktu dan lokasi penelitian.....	28
3.2 Jenis penelitian.....	28
3.3 Teknik pengambilan sampel.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29

3.4 Metode pengumpulan data	29
3.5 Jenis data	31
3.6 Operasional variabel.....	32
3.6.1 Variabel bebas (Independen)	32
3.6.2 Variabel Terikat (Dependen).....	37
3.7 Metode analisis data	38
3.7.1 Uji Validitas	38
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.7.5 Uji Koefisien Determinasi.....	42
3.7.6 Uji t.....	43
3.7.7 Uji F.....	44
3.8 Jadwal penelitian	46
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	47
4.1 Sejarah singkat perusahaan	47
4.2 Visi dan misi perusahaan	48
4.2.1 Visi Perusahaan	48
4.2.2 Misi Perusahaan	48
4.3 Struktur organisasi.....	48
4.4 Lokasi perusahaan	48
4.5 Reputasi perusahaan	49
4.6 <i>Customer relationship</i> perusahaan	49
4.7 Etika bisnis perusahaan	50
4.8 Jumlah pelanggan di toko jaya elektronik	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
5.1 Karakteristik responden.....	52
5.1.1 Responden berdasarkan usia	52
5.1.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	53
5.1.3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	54
5.2 Deskripsi Jawaban Responden	55
5.2.1 Deskripsi penilaian variabel Reputasi perusahaan (X1)	55
5.2.2 Deskripsi penilaian variabel Customer Relationship (X2).....	56
5.2.3 Deskripsi penilaian variabel Etika Bisnis (X3)	58

5.2.4 Deskripsi penilaian variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	59
5.3 Analisa dan interpretasi data	60
5.3.1 Uji Validitas.....	60
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	61
5.3.3 Uji Asumsi Klasik	62
5.3.4 Analisis Regresi Linear berganda.....	65
5.3.5 Analisis Korelasi berganda.....	66
5.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	67
5.3.7 Uji Parsial (Uji t).....	68
5.3.8 Uji Simultan (Uji f)	71
5.4 Interpretasi hasil penelitian	73
BAB VI PENUTUP	80
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82