

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	10
1.6 Metodologi Penelitian.....	15
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.1 Pengertian Pemasaran	17
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	18
2.2 Bauran Pemasaran.....	18
2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	18
2.3 Saluran Pemasaran	20
2.3.1 Pengertian Saluran Pemasaran	20
2.3.2 Jenis-Jenis Saluran Pemasaran	21
2.4 Retailing	22

2.4.1	Pengertian Retailing	22
2.4.2	Klasifikasi Retailing	23
2.5	Retailing Mix	24
2.6	Jasa	25
2.6.1	Pengertian Jasa	25
2.6.2	Karakteristik Jasa	26
2.7	Klasifikasi Jasa	27
2.7.1	<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	30
2.8	Restoran	31
2.8.1	Pengertian Restoran	31
2.8.2	Tipe-Tipe Restoran	32
2.9	<i>Customer Relationship Management</i>	36
2.9.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	36
2.9.2	Aspek-Aspek <i>Customer Relationship Management</i>	37
2.9.3	Elemen-Elemen <i>Customer Relationship Management</i>	38
2.10	Loyalitas Konsumen	39
2.10.1	Indikator Loyalitas Konsumen	40
2.10.2	Karakteristik Loyalitas Konsumen	40
2.10.3	Tingkatan Loyalitas Konsumen	41
2.11	Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> Dengan Loyalitas ...	42

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	44
3.1.1	Profil Singkat Ngopi Doeloe	45
3.1.2	Identitas Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Bandung	46
3.1.3	Struktur Organisasi	46
3.2	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	48
3.2.1	Metode Penelitian	48
3.2.2	Operasional Variabel	50
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	51
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	53

3.2.4.1	Populasi	53
3.2.4.2	Sampel	54
3.2.4.3	Teknik Sampling	55
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	56
3.2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	57
3.2.6.1	Uji Validitas	57
3.2.6.2	Uji Reliabilitas	59
3.3	Metode Analisis	61
3.4	Koefisien Korelasi	62
3.5	Analisis Regresi Sederhana (<i>Linear Regression</i>)	65
3.6	Rancangan Uji Hipotesis	66
BAB IV.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Responden	69
4.2	Analisa Tanggapan Responden Mengenai Customer Relationship Management di Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung ...	72
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Interaction Management</i> (Interaksi Manajemen) Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	72
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Relationship Development</i> (Pengembangan Hubungan) Pada Ngopi Doeloe Kota Bandung	77
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Quality of Services</i> (Kualitas Pelayanan) Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	83
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai <i>Behavior of the Employees</i> (Perilaku Karyawan) Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	87
4.3	Analisa Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	93
4.4	Pengaruh Kinerja <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap	

Loyalitas Konsumen Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	95
4.5 Analisis Regresi Sederhana	96
4.6 Pengujian Hipotesis	98

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	104

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Conceptual Framework</i>	11
Gambar 1.2	Paradigma Penelitian	14
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Ngopi Doeloe Bandung	46
Gambar 3.2	Uji t	68
Gambar 4.1	Diagram Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Relationship Management</i> di Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	92
Gambar 4.2	Diagram Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen di Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	94
Gambar 4.3	Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai PDB Menurut Lapangan Usaha Tahun 2010-2012, Laju Pertumbuhan dan Sumber Pertumbuhan Tahun 2012	2
Tabel 1.2	PDRB Kota Bandung Menurut Kelompok Sektor Tahun 2010-2013 (Trilyun Rupiah)	3
Tabel 1.3	Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung	3
Tabel 1.4	Usaha Café di Kota Bandung	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel X	50
Tabel 3.2	Operasional Variabel Y	51
Tabel 3.3	Jenis dan Sumber Data	52
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X	58
Tabel 3.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y	59
Tabel 3.6	Uji Reliabilitas Variabel X (<i>Customer Relationship Management</i>)	61
Tabel 3.7	Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Konsumen)	61
Tabel 3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	65
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	71
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Waktu Berkunjung Dalam Sebulan	71
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Durasi Waktu Berkunjung	72
Tabel 4.7	Skala Likert	73
Tabel 4.8	Interpretasi Skor	74

Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Interaction Management</i> (Interaksi Manajemen) Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	74
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai <i>Relationship Development</i> (Pengembangan Hubungan) Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	78
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Quality of Services</i> (Kualitas Pelayanan) Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	83
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai <i>Behavior of the Employees</i> (Perilaku Karyawan) Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	87
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Relationship Management</i> di Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	90
Tabel 4.14	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Relationship Management</i> di Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	91
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Pada Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	93
Tabel 4.16	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen di Ngopi Doeloe Cabang Burangrang Kota Bandung	94
Tabel 4.17	Analisi Korelasi <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Loyalitas Konsumen	96
Tabel 4.18	Tabel Model Summary	97
Tabel 4.19	Regresi Linier Sederhana antara <i>Customer Relationship Management</i> dengan Loyalitas Konsumen	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 : Korelasi
- Lampiran 5 : Regresi Sederhana
- Lampiran 6 : Tabel r
- Lampiran 7 : Tabel t
- Lampiran 8 : Riwayat Hidup
- Lampiran 9 : Fotocopy Kartu Bimbingan

