DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM i

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iv

MOTTO v

PERSEMBAHAN vi

ABSTRAK vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI x

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 6

E. Definisi Operasional 7

F. Tinjauan Pustaka 9

G. Batasan Masalah 10

H. Sistematika Penulisan 11

BAB II KAJIAN TEORI 13

A. Hubungan Pemasaran 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Definisi Hubungan Pemasaran 13
2. Rencana dan Strategi Hubungan Pemasaran 16
3. Manfaat Hubungan Pemasaran 23
B. Loyalitas Pelanggan 24
1. Pengertian Pelanggan 24
2. Pengertian Loyalitas Pelanggan 25
3. Karakteristik Pelanggan Yang Loyal 26
4. Jenis-jenis Loyalitas 29
5. Manajemen Hubungan Pelanggan 31
6. Mengembangkan Hubungan Pelanggan 31
7. Menarik dan Mempertahankan Pelanggan 32
8. Membangun Loyalitas 33
9. Memenangkan Kembali 35
10. Manfaat Loyalitas Pelanggan 36
C. EFektifitas Hubungan Pemasaran (*Marketing Relationship*) Terhadap Loyalitas Pelanggan 37
BAB III METODE PENELITIAN 47
A. Metode Penelitian 47
B. Sumber dan Tekhnik Pengumpulan Data 49
1. Sumber Data 49
2. Tekhnik Pengumpulan Data 50
C. Merumuskan Hipotesis 51

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Populasi dan Sampel 52
1. Populasi 52
2. Sampel 53
3. Tekhnik Sampling 53
E. Uji Instrumen Peneleitian 55
F. Uji Validitas dan Realibilitas 59
G. Tekhnik Analisis Data 66
1. Analisis Prosentase 66
2. Analisis Regresi Linier Berganda 67
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN 68
A. Gambaran Umum MI Sabilal Muttaqin Surabaya 68
1. Lokasi MI Sabilal Muttaqin 68
2. Keadaan Guru dan Karyawan 71
3. Keadaan siswa MI Sabilal Muttaqin 75
4. Sarana dan Prasarana MI Sabilal Muttaqin 76
5. Aplikasi Program Pokok dan Kegiatan MI Sabilal Muttaqin Surabaya 80
B. Analisis Data 82
1. Analisis Prosentase 85
2. Analisis Regresi Linier Berganda 89
3. Pengujian Hipotesis 92
BAB V PENUTUP 98
A. Kesimpulan 98

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran 99

DAFTAR PUSTAKA 101

Lampiran 1 103

Lampiran 2 105

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id