

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Asumsi Penelitian	7
E. Hipotesis Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian	9
H. Definisi Istilah.....	11
I. Kajian Penelitian Terdahulu	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. <i>Relationship Marketing</i>	17
B. Loyalitas Anggota	34
C. Hubungan <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Anggota.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Rancangan Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel	45
C. Sumber Data	46
D. Instrumen Penelitian	47
E. Pengumpulan Data	52
F. Analisis Data	53
BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Deskripsi Data	61
B. Pembuktian Hipotesis	88
C. Pembahasan	92
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	95