

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERSETUJUAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Asumsi Penelitian.....	12
E. Hipotesis Penelitian.....	13
F. Kegunaan Penelitian.....	15
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	17
H. Definisi Istilah.....	20
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	21

BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	32
A. Manajemen Pemasaran .....	32
B. Strategi Pemasaran.....	33
1. <i>Corporate Image</i> .....	33
2. <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	35
3. Penanganan Keluhan.....	40
C. Perilaku Konsumen .....	43
1. Loyalitas Anggota.....	44
2. Kepuasan Anggota .....	48
D. Kerangka Konseptual.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
A. Rancangan Penelitian.....	55
B. Populasi dan Sampel .....	57
1. Populasi.....	57
2. Sampel.....	57
C. Sumber Data.....	59
D. Instrumen Penelitian .....	60
E. Pengumpulan Data .....	64
F. Analisis Data.....	65
BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN .....	80
A. Deskripsi Data.....	80
B. Hasil Analisis Data.....	101
C. Pembahasan.....	133

BAB V PENUTUP.....	153
A. Kesimpulan .....	153
B. Saran.....	156
DAFTAR RUJUKAN .....	157
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	163
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	164
RIWAYAT HIDUP.....	230

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Penghargaan.....	8
Tabel 1.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Pernyataan Positif dan Skor Instrumen Skala Likert .....	61
Tabel 3.2 Pedoma Kuesioner .....	62
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson.....	72
Tabel 4.1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuosioner .....	85
Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4.3 Identifiaksi Responden Berdasarkan Usia .....	87
Tabel 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	87
Tabel 4.5 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	88
Tabel 4.6 Identifikasi Responden Berdasarkan Alamat Domisili .....	89
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Corporate Image</i> .....	90
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Corporate Social Responsibilty</i> .....	92
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Penanganan Keluhan .....	94
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Anggota.....	96
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasam Anggota.....	98
Tabel 4.12 Hasil Iji Validitas .....	102
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	104
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Persamaan 1 .....	105
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Persamaan 2 .....	106
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 1 .....	107
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 2 .....	108

Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas Persamaan 1 .....	109
Tabel 4.19 Hasil Uji Heterokedastisitas Persamaan 2 .....	110
Tabel 4.20 Pengambilan Keputusan Uji Durbin-Watson.....	111
Tabel 4.21 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan 1 .....	112
Tabel 4.22 Hasil Durbin-Watson Persamaan 1 .....	112
Tabel 4.23 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan 2 .....	113
Tabel 4.24 Hasil Durbin-Watson Persamaan 1 .....	113
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan 1 .....	115
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Persamaan 2 .....	117
Tabel 4.27 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1 .....	119
Tabel 4.28 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2.....	119
Tabel 4.29 Hasil Uji-t Persamaan 1 .....	120
Tabel 4.30 Hasil Uji-t Persamaan 2 .....	123

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pertumbuhan Anggota .....	9
--------------------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	54
Gambar 3.1 Desain Operasional Penelitian .....	56
Gambar 3.2 Desain Model Regresi .....	73
Gambar 4.1 Diagram Hasil Uji-t.....	126
Gambar 4.2 Diagram Beta Regresi Linier Berganda .....	127
Gambar 4.3 Diagram Hasil Uji Sobel Variabel <i>Intevening</i> .....	133

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan .....	163
Lampiran 2 Instrumen Penelitian .....	164
Lampiran 3 Hasil Penelitian.....	173
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing.....	220
Lampiran 5 Kartu Bimbingan .....	221
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	222
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Meneliti.....	223
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiarisme.....	224
Lampiran 9 Dokumentasi .....	225
Lampiran 10 Riwayat Hidup.....	230