

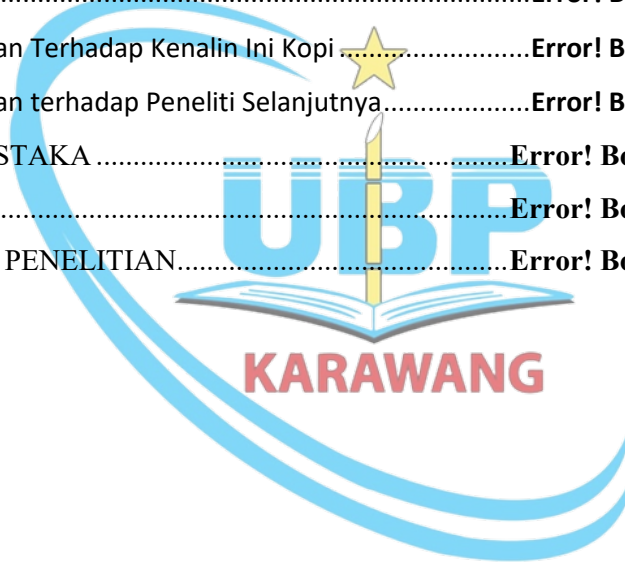
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Kegunaan teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Kegunaan Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
LANDASAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pentingnya Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Kajian Teori <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Kajian Teori Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.

2.3.3	Dimensi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.4	Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Kajian Teori Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
		Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Hubungan <i>Relationship Marketing</i> dengan Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.6.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.4	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> dan Kualitas Produk secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.4	Teknik Skala.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Pengujian Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.

3.4.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Transformasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Tekhnik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hasil Pengujian Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.1	Rentang Skala Indikator Variabel <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.2	Rekapitulasi Indikator Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X_1)	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.3	Rentang Skala Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.4	Rekapitulasi Rentang Skala Indikator Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.5	Rentang Skala Variabel Loyalitas Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.7	Rekapitulasi Rentang Skala Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.1	Korelasi antara <i>Relationship Marketing</i> (X_1) dan Kualitas Produk (X_2)	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.2	Pengaruh Parsial <i>Relationship Marketing</i> (x_1) dan Kualitas Produk (x_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.3	Pengaruh Simultan <i>Relationship Marketing</i> (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.4	Pengaruh Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

4.1.7.1 Korelasi Antara <i>Relationship Marketing</i> (X_1) dan Kualitas Produk (X_2)		Error! Bookmark not defined.
4.1.7.2 Hipotesis Pengaruh Variabel Secara Parsial..		Error! Bookmark not defined.
4.1.7.3 Hipotesis Pengaruh S imultan <i>Relationship Marketing</i> (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Loyalitas Pelanggan (Y)		Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Pembahasan Deskriptif		Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Pembahasan Verifikatif		Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....		Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran		Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Saran Terhadap Kenalin Ini Kopi		Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Saran terhadap Peneliti Selanjutnya.....		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error! Bookmark not defined.
KUESIONER PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Kenalininikopi Periode Januari 2020 – Desember 2020	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Penelitian Variabel <i>Relationship Marketing</i>	5
Tabel 1.3 Hasil observasi Pra Penelitian Variabel Kualitas Produk	6
Tabel 1.4 Hasil observasi Pra Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	54
Tabel 3.2 Skala Likert.....	60
Tabel 3.4 Analisis Rentang Skala	64
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	66
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Penghasilan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas.....	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Indikator Konsisten Memberikan Pelayanan	77
Tabel 4.9 Indikator Mengutamakan Pelanggan	78
Tabel 4.10 Indikator Memiliki Citra yang Baik.....	79
Tabel 4.11 Indikator Produk Berkualitas	80
Tabel 4.12 Indikator Menyesuaikan dengan Pelanggan	81
Tabel 4.13 Indikator Mengutamakan Kenyamanan Pelanggan	82
Tabel 4.14 Indikator Kebersihan Tempat	83

Tabel 4.15 Indikator Produk yang Enak	84
Tabel 4.16 Indikator Informasi yang Tepat Waktu.....	85
Tabel 4.17 Indikator Informasi Produk Terbaru	86
Tabel 4.18 Indikator Informasi Memberikan Informasi di Media Sosial	87
Tabel 4.19 Indikator Informasi Memberikan Informasi Produk	88
Tabel 4.20 Indikator Informasi Menyelesaikan Masalah.....	89
Tabel 4.21 Indikator Informasi Memberikan Tanggapan Saran Pelanggan.....	90
Tabel 4.22 Indikator Informasi Mengevaluasi Produk	91
Tabel 4.23 Rekapitulasi Indikator Variabel <i>Relationship Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.24 Indikator Memberikan Produk Berkualitas.....	93
Tabel 4.25 Indikator Memiliki Banyak Jenis Produk	94
Tabel 4.26 Indikator Memiliki Cita Rasa yang Berbeda dengan Toko Lain	95
Tabel 4.27 Indikator Produk Menarik Perhatian Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.28 Indikator Desain Logo Menarik.....	97
Tabel 4.29 Indikator Memiliki Produk Minuman yang Nikmat	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.30 Indikator Desain Kemasan Menarik	99
Tabel 4.31 Indikator Kemasan yang Higienis.....	100
Tabel 4.32 Indikator Sesuai dengan Standar Kualitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33 Indikator Dapat Bertahan Lama di Pasaran	102
Tabel 4.34 Indikator Dapat Bersaing dengan Produk Lain.....	103
Tabel 4.35 Indikator Pelayanan yang diberikan Memuaskan	104
Tabel 4.36 Indikator Informasi Memiliki Reputasi yang Baik	105
Tabel 4.37 Indikator Informasi Desain Kemasan yang konsisten....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.38 Indikator Informasi Diketahui Masyarakat Luas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.39 Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.40 Indikator Selalu Melakukan Pembelian	109
Tabel 4. 41 Indikator Lebih dipilih dibandingkan Produk Lain.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.42 Indikator Tertarik Untuk Membeli.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.43 Indikator Mengetahui Produk Dari Orang Lain.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.44 Indikator Tertarik Mempromosikan Kepada Orang Lain	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.45 Indikator Dapat dinikmati Berbagai Kalangan	114
Tabel 4.46 Indikator Harga Terjangkau.....	115
Tabel 4.47 Indikator Selalu Membeli Produk.....	116
Tabel 4.48 Indikator Akan menjadi Pelanggan Tetap.....	117
Tabel 4.49 Indikator Informasi Selalu Membeli Varian yang Sama	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.50 Indikator Harga Mencoba Varian Berbeda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.51 Indikator Persepsi Positif Pelanggan.....	120
Tabel 4.52 Indikator Berkembang di Masyarakat.....	121
Tabel 4.53 Indikator Merekomendasikan pada Kerabat	122
Tabel 4.54 Indikator Akan Mempromosikan pada Kerabat.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.55 Rekapitulasi Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.56 Korelasi X1 dan X2	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.57 Pengaruh Parsial <i>Relationship Marketing</i> (X ₁) dan Kualitas Produk (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.58 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Relationship Marketing</i> (X ₁) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.59 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Produk (X ₂) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	131
Tabel 4. 60 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> (X ₁) dan Kualitas Produk (X ₂) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.61 R square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.62 Pengaruh Parsial <i>Relationship Marketing</i> (X ₁) dan Kualitas Produk (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.63 Pengaruh Parsial <i>Relationship Marketing</i> (X ₁) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.64 Pengaruh Parsial Kualitas Produk (X ₂) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ..	136

Tabel 4.65 Hasil Perhitungan Nilai F.....	137
Tabel 4.66 Pengaruh Simultan <i>Relationship Marketing</i> (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 2.1 Desain Penelitian.....	47
Gambar 3.1 <i>Bar Scale</i>	64
Gambar 3.2 Korelasi X_1 dan X_2	67
Gambar 3.3 Korelasi X_1 dan Y	67
Gambar 3.4 Pengaruh X_2 terhadap Y	67
Gambar 3.5 <i>Pathath Anaylisis</i>	68
Gambar 4.1 Rentang Skala Indikator Konsisten Memberikan Pelayanan . Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.2 Rentang Skala Indikator Mengutamakan Pelanggan Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.3 Rentang Skala Indikator Memiliki Citra yang Baik..... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.4 Rentang Skala Indikator Produk Berkualitas Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.5 Rentang Skala Indikator Menyesuaikan dengan Pelanggan... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.6 Rentang Skala Indikator Mengutamakan Kenyamanan Pelanggan Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.7 Rentang Skala Indikator Kebersihan Tempat.... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.8 Rentang Skala Indikator Produk yang Enak Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.9 Rentang Skala Indikator Informasi yang Tepat Waktu... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.10 Rentang Skala Indikator Informasi Produk Terbaru Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 11 Rentang Skala Indikator Memberikan Informasi di Media Sosial Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.12 Rentang Skala Indikator Memberikan Informasi Produk..... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.13 Rentang Skala Indikator Menyelesaikan Masalah Error! Bookmark not defined.	

Gambar 4.14 Rentang Skala Indikator Memberikan Tanggapan Saran Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.15 Rentang Skala Indikator Mengevaluasi Produk **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 *Bar Scale* Rekapitulasi Indikator Variabel *Relationship Marketing***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 Rentang Skala Indikator Memberikan Produk Berkualitas..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 Rentang Skala Indikator Memiliki Banyak Jenis Produk ...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Rentang Skala Indikator Memiliki Cita Rasa yang Berbeda dengan Toko Lain**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 Rentang Skala Produk Menarik Perhatian Pelanggan... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.21 Rentang Skala Indikator Desain Logo Menarik..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.22 Rentang Skala Indikator Memiliki Produk Minuman yang Nikmat**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.23 Rentang Skala Indikator Desain Kemasan Menarik..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.24 Rentang Skala Indikator Kemasan yang Higienis..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.25 Rentang Skala Indikator Sesuai dengan Standar Kualitas....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.26 Rentang Skala Indikator Produk Terbaru Dapat Bertahan Lama di Pasaran**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.27 Rentang Skala Indikator Dapat Bersaing dengan Produk Lain.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.28 Rentang Skala Indikator Pelayanan yang diberikan Memuaskan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.29 Rentang Skala Indikator Memiliki Reputasi yang Baik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.30 Rentang Skala Indikator Desain Kemasan yang konsisten ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.31 Rentang Skala Indikator Diketahui Masyarakat Luas... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 32 *Bar Scale* Rekapitulasi Indikator Variabel Kualitas Produk**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.33 Rentang Skala Indikator Selalu Melakukan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.34 Rentang Skala Indikator Lebih dipilih dibandingkan Produk Lain.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.35 Rentang Skala Indikator Tertarik Untuk Membeli..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.36 Rentang Skala Mengetahui Produk Dari Orang Lain... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.37 Rentang Skala Indikator Tertarik Mempromosikan Kepada Orang Lain**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.38 Rentang Skala Indikator Dapat dinikmati Berbagai Kalangan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.39 Rentang Skala Indikator Harga Terjangkau....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.40 Rentang Skala Indikator Selalu Membeli Produk **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.41 Rentang Skala Indikator Akan menjadi Pelanggan Tetap...**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.42 Rentang Skala Indikator Informasi Selalu Membeli Varian yang Sama**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.43 Rentang Skala Indikator Mencoba Varian Berbeda..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.44 Rentang Skala Indikator Persepsi Positif Pelanggan.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.45 Rentang Skala Indikator Berkembang di Masyarakat... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.46 Rentang Skala Indikator Merekomendasikan pada Kerabat **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.47 Rentang Skala Indikator Akan Mempromosikan pada Kerabat.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.48 *Bar Scale* Rekapitulasi Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.49 Hubungan X_1 dan X_2 126

Gambar 4.50 Koefisien Jalur X_1 dan Y 128

Gambar 4.51 Koefisien Jalur X_2 dan Y**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.52 Koefisien Jalur Variabel *Relationship Marketing* (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) Loyalitas Pelanggan (Y).....**Error! Bookmark not defined.**

