

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b>	<b>Halaman</b>
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	13
1.2.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Pemasaran.....	15
2.1.2 Jasa.....	16
2.1.2.1 Karakteristik Jasa.....	17
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2.1.4 Promosi.....	19
2.1.4.1 Definisi Promosi.....	19
2.1.4.2 Tujuan Promosi.....	20
2.1.5 Promosi Berbasis Edukasi.....	21
2.1.4.3 Bauran Promosi.....	22
2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bauran Promosi.....	29
2.1.6 Kepercayaan.....	30
2.1.7.1 Definisi Kepercayaan.....	30
2.1.7.2 Dimensi Kepercayaan.....	32
2.1.8 Loyalitas.....	34

2.1.8.1	Definisi Loyalitas.....	34
2.1.8.2	Karakteristik Loyalitas.....	36
2.1.8.3	Tahapan Loyalitas.....	36
2.1.9	Hubungan promosi berbasis edukasi terhadap loyalitas pelanggan.....	41
2.1.10	Hubungan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan .....	42
2.1.11	Hubungan promosi berbasis edukasi terhadap kepercayaan pelanggan.....	43
2.2	Kerangka Pemikiran.....	44
2.3	Hipotesis.....	49
<b>BAB III SUBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Subjek Penelitian.....	50
3.2.	Metode Penelitian.....	50
3.2.1	Desain dan Jenis Penelitian.....	50
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	51
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	55
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	56
3.4.1	Populasi.....	56
3.4.2	Sampel.....	56
3.4.3	Teknik Sampling.....	58
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan data.....	58
3.6	Teknik Analisis Data.....	59
3.6.1	Uji Validitas.....	60
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	65
3.6.3	Teknik Analisis Data .....	67
3.6.3.1	Analisis Deskriptif .....	67
3.6.3.2	Analisis Jalur .....	68
3.6.4	Uji Hipotesis.....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	72
4.1.1	Layanan dan Produk Df Clinic.....	73
4.1.2	Fasilitas DF Clinic.....	73
4.1.3	Profil Perusahaan DF Clinic.....	73
4.1.4	Visi dan Misi DF Clinic.....	74
4.1.5	<i>Baby Spa</i> DF Clinic.....	74
4.2	Karakteristik Pelanggan DF Clinic.....	77
4.2.1	Keterkaitan Karakteristik Pelanggan DF Clinic	77
4.2.1.1	Keterkaitan antara jenis kelamin <i>baby</i>	77

	dengan usia <i>baby</i> .....	
	4.2.1.2 Keterkaitan antara jenis kelamin <i>baby</i> dengan lama menjadi pelanggan.....	78
	4.2.3 Karakteristik pendidikan orang tua.....	79
	4.2.4 Karakteristik pekerjaan orang tua.....	80
	4.2.5 Karakteristik penghasilan orang tua.....	80
4.3	Tanggapan responden terhadap kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan DF Clinic.....	81
	4.3.1 <i>Advertising</i> .....	82
	4.3.2 <i>Direct Marketing</i> .....	84
	4.3.3 <i>Sales Promotions</i> .....	86
	4.3.4 <i>Interactive Marketing</i> .....	87
4.4	Tanggapan responden terhadap kepercayaan pelanggan DF Clinic.....	90
	4.4.1 <i>Ability</i> .....	91
	4.4.2 <i>Benevolence</i> .....	92
	4.4.3 <i>Integrity</i> .....	94
4.5	Tanggapan responden terhadap loyalitas Pelanggan DF Clinic.....	96
	4.5.1 Keterikatan pelanggan.....	97
	4.5.2 Hambatan pindah.....	99
	4.5.3 Pembelian ulang.....	100
4.6	Pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan DF Clinic.....	103
	4.6.1 Pengujian pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan.....	105
	4.6.2 Pengujian pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial.....	107
	4.6.3 Pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	109
4.7	Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan DF Clinic.....	110
	4.7.1 Pengujian pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan.....	112
	4.7.2 Pengujian pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial.....	114
	4.7.3 Pengaruh kinerja kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	116
4.8	Pengaruh Kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan DF Clinic.....	116
	4.8.1 Pengujian pengaruh kinerja promosi berbasis	

	edukasi pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan secara simultan.....	118
4.8.2	Pengujian pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan secara parsial.....	120
4.8.3	Pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan.....	122
4.9	Pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan DF Clinic.....	122
4.9.1	Pengujian pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan.....	126
4.9.2	Pengujian pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial.....	127
4.10	Pembahasan Hasil Penelitian.....	130
4.10.1	Pengujian pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan...	131
4.10.2	Pengujian pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial.....	131
4.10.2	Pengaruh kinerja promosi berbasis edukasi pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan.....	132
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		
5.1	Kesimpulan.....	134
5.2	Rekomendasi.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>		