

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Pengertian pemasaran .....	11
2.1.2 Evolusi Konsep Pemasaran.....	16
2.1.3 Transaction Marketing .....	23
2.1.4 Relationship Marketing.....	27

2.1.5 Konsep Emosi .....	34
2.1.6 Konsep Emotion Marketing .....	34
2.1.7 Konsep Emotional Value .....	45
2.1.8 Konsep Loyalitas Pelanggan .....	52
2.1.9 Pengaruh Emotional Value Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	93
2.2 Kerangka Pemikiran.....	97
2.3 Hipotesis .....	104
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	106
3.2 Metode Penelitian .....	106
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Yang Digunakan .....	106
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	108
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	111
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	113
3.2.4.1 Populasi.....	113
3.2.4.2 Sampel.....	114
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	116
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	117
3.3 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	118
3.3.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	118
3.3.2 Teknik Analisis Data .....	121
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan .....	127

4.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	133
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas.....	134
4.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	135
4.3 Analisis Karakteristik Responden.....	136
4.4 Gambaran Variabel Penelitian .....	140
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Emotional Value.....	140
4.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	148
4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian Variabel X dan Y .....	153
4.5.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Emotional Value Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	153
4.5.2 Analisis Korelasi .....	154
4.5.3 Analisis Regresi Sederhana.....	160
4.5.4 Koefisien Determinasi .....	161
4.6 Pembahasan.....	163
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	166
5.2 Rekomendasi.....	168
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	170
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	