

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
<i>ABSTRACTS</i>	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
MODEL PENELITIAN	8
2.1 Kualitas Hubungan Pelanggan	8
2.2 Orientasi Kewirausahaan	10
2.3 Modal Sosial	13
2.4 <i>Customer Retention Programs</i>	16
2.5 Kinerja Pemasaran	21

2.6	Model Penelitian Empiris	25
2.7	Dimensionalisasi Variabel	26
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis dan Sumber Data	32
3.2	Populasi dan Sampel	33
3.3	Metode Pengumpulan Data	35
3.4	Teknik Analisis	36
BAB IV ANALISIS DATA		47
4.1	Deskripsi Responden	47
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	52
4.3	Deskripsi Persepsi Responden	56
4.3.1	Orientasi Kewirausahaan	56
4.3.2	Modal Sosial	57
4.3.3	Kualitas Hubungan Pelanggan	59
4.3.4	<i>Customer Retention Programs</i>	61
4.3.5	Kinerja Pemasaran	63
4.4	Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	65
4.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori	66
4.4.2	Evaluasi Kriteria <i>godness of fit</i>	75
4.4.3	Interpretasi dan Modifikasi Model	80
4.5	Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extract</i>	82
4.5.1	Uji Reliabilitas	82

4.5.2 Uji <i>Variance Extract</i>	83
4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian	84
4.6.1 Uji Hipotesis 1	85
4.6.2 Uji Hipotesis 2	86
4.6.3 Uji Hipotesis 3	86
4.6.4 Uji Hipotesis 4	87
4.6.5 Uji Hipotesis 5	87
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Kontribusi Teori	91
5.3 Implikasi Manajerial	99
5.4 Keterbatasan Penelitian	100
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	