

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pernyataan Keaslian Tesis (Sertifikat) | ii |
| Halaman Pengesahan Tesis | iii |
| Halaman Motto | iv |
| Halaman Persembahan | v |
| Abstract | vi |
| Abstraksi | vii |
| Kata Pengantar | viii |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar | xiv |
| Daftar Lampiran | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 9 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL | 10 |
| 2.1 Konsep Dasar Hubungan Pemasaran | 10 |
| 2.2 Aspek Hubungan Pemasaran | 11 |
| 2.3 Ketergantungan | 12 |
| 2.4 Komitmen | 14 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.5 | Kepercayaan | 16 |
| 2.6 | Biaya Perusahaan | 18 |
| 2.7 | Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.8 | Kerangka Pemikiran Teroritis | 26 |
| 2.9 | Dimensi Variabel | 27 |
| 2.9.1 | Variabel Independen | 27 |
| 2.9.1.1 | Variabel Ketergantungan | 27 |
| 2.9.1.2 | Variabel Komitmen | 28 |
| 2.9.1.3 | Variabel Kepercayaan | 28 |
| 2.9.2 | Variabel Dependen | 29 |
| 2.9.2.1 | Variabel Hubungan Pemasaran | 29 |
| 2.9.2.2 | Variabel Penurunan Biaya Perusahaan | 30 |
| 2.10 | Hipotesis | 31 |
| 2.11 | Definisi Operasional | 32 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 | Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 3.1.1 | Jenis Data | 33 |
| 3.1.2 | Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.2 | Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.3 | Teknik Analisis Data | 38 |
| 3.3.1 | Analisa Kuantitatif | 38 |
| BAB IV | ANALISIS DATA | 47 |
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian | 47 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 4.2 | Analisis Data | 48 |
| 4.2.1 | Pemilihan Matriks Input dan Estimasi Model | 49 |
| 4.2.2 | Analisis Faktor Konfirmatori | 49 |
| 4.2.3 | Analisis <i>Structural Equation Model</i> | 55 |
| 4.2.4 | Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> | 62 |
| 4.2.5 | Pengujian Hipotesis | 64 |
| BAB V | SIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL | 66 |
| 5.1 | Ringkasan Penelitian | 66 |
| 5.2 | Kesimpulan Mengenai Hipotesis dan Masalah Penelitian | 67 |
| 5.2.1 | Kesimpulan Mengenai Hipotesis | 67 |
| 5.2.2 | Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian | 70 |
| 5.3 | Implikasi Teoritis | 73 |
| 5.4 | Implikasi Kebijakan Manajerial | 74 |
| 5.5 | Keterbatasan Penelitian | 77 |
| 5.6 | Agenda Penelitian Mendatang | 77 |
| | Daftar Referensi | 78 |
| | Lampiran | |