

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR DIAGRAM.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Masalah.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1. Manfaat Teoritis	15
1.4.2. Manfaat Praktis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Penelitian Terdahulu	16
2.2 Komunikasi Pemasaran.....	22
2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran	22
2.2.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	23
2.3. Customer Relationship Management	24
2.3.1 Definisi <i>Customer Relationship Management</i>	24
2.3.2. Piramida Pelanggan (<i>Customer Pyramid</i>)	26
2.3.3. Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	29
2.3.4. Aktifitas Marketing pada <i>Customer Relationship Management</i>	32
2.3.5. Manfaat dan Tujuan Customer Relationship Management	33
2.4. <i>Customer Satisfaction</i>	34
2.4.1. Pengertian Customer Satisfaction	34
2.4.2. Dimensi Customer Satisfaction.....	36
2.5. <i>Customer Loyalty</i>	37
2.5.1 Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	37
2.5.2. Karakteristik <i>Customer Loyalty</i>	38
2.5.3. Tahap-Tahap <i>Customer Loyalty</i>	38
2.5.4. Dimensi Customer Loyalty	39

2.5.5. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	42
2.6. Hipotesis Teoritis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1. Paradigma Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3. Populasi dan Sampel.....	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel	45
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	48
3.4.1. Definisi Konsep.....	48
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	49
3.5. Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.5.1. Validitas.....	51
3.5.2. Reliabilitas	54
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6.1. Data Primer.....	57
3.6.2. Data Sekunder.....	58
3.7. Teknik Analisa Data.....	58
3.7.1. Editing	58
3.7.2. Coding	59
3.7.3. Tabulasi.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	63
4.1.1. Profil Perusahaan PT. Gojek Indonesia.....	63
4.1.2. Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia.....	64
4.1.3. Layanan Gojek.....	64
4.1.4. Strategi Customer Relationship Management Gojek.....	66
4.2. Hasil Penelitian.....	67
4.2.1. Identitas Responden.....	67
4.2.2. Hasil Penelitian Variabel X (Kegiatan Customer Relationship Management).....	69
4.2.3. Hasil Penelitian Variabel Y (Customer Loyalty).....	82
4.3. Pembahasan	85
4.3.1. Hasil Analisis Korelasi	86

4.3.2. Hasil Koefisien Determinasi	87
4.3.3. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Kesimpulan.....	90
5.2. Saran	90
5.2.1. Akademis.....	91
5.2.2. Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA	92

