

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah .....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2 Perumusan Masalah.....	10
1.2.3 Batasan Masalah .....	10
1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian .....	11
1.3.1 Maksud Penelitan .....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4.Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Aplikatif .....	12
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	12
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>14</b>
2.1. Kajian Teori.....	14
2.1.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)....	14
2.1.1.1 Komponen <i>Customer Relationship Management</i> ....	17
2.1.1.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	19
2.1.1.3 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> .....	20
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.3 Loyalitas .....	27
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu .....	33
2.2.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.2.2 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	36
2.3.Kerangka Pemikiran .....	45
2.4.Hipotesis .....	45

<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1. Jenis atau Desain Penelitian.....	46
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel .....	47
3.2.1 Definisi Konsep .....	48
3.2.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	50
3.3. Populasi dan Sampel .....	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel Penelitian.....	52
3.4. Jenis dan Sumber data.....	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6. Metode Analisa Data.....	54
3.6.1 Uji Kuesioner .....	54
3.6.2 Uji Kecocokan Model .....	56
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Deskripsi Perusahaan .....	59
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	59
4.1.2 Lingkup Bidang Usaha .....	59
4.1.3 Sumber Daya.....	60
4.1.4 Tantangan Bisnis.....	62
4.2 Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Karakteristik Demografis Responden .....	63
4.2.2 Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner .....	67
4.2.3 Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	70
4.2.4 Uji Model Pengukuran.....	72
4.2.5 Uji Kecocokan Model Struktural.....	77
4.2.6 Analisis Pengaruh Tidak Langsung .....	80
4.2.7 Pengujian Hipotesis .....	80
4.3 Pembahasan.....	81
4.3.1 Pengaruh Variabel CRM terhadap Variabel Kepuasan.....	81
4.3.2 Pengaruh Variabel CRM terhadap Variabel Loyalitas.....	82
4.3.3 Pengaruh Variabel Kepuasan terhadap Variabel Loyalitas...	83
4.3.4 Implikasi Manajerial .....	83
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	