

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi Perusahaan	1
1.1.3 Logo Perusahaan	2
1.1.4 Bidang Usaha dan Perkembangan Usaha	2
1.1.5 Samsung Service Center Cimahi	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.5.1 Kegunaan Akademis	12
1.5.2 Kegunaan Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14
2.1.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14
2.1.3 Strategi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16
2.1.4 Komponen <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	17
2.1.5 Loyalitas	17
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.7 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	18
2.1.8 Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	38
3.2.1 Variabel Operasional	38
3.2.3 Skala Pengukuran	45
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi	47

3.4.2	Sampel	47
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	48
3.5	Pengumpulan Data	49
3.5.1	Jenis Data	49
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.1	Uji Validitas	49
3.6.2	Uji Reliabilitas	52
3.7	Teknik Analisis Data	54
3.7.1	Analisis Deskriptif	54
3.8	Uji Asumsi Klasik	56
3.8.1	Uji Normalitas	56
3.8.2	Uji Multikolinieritas	56
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas	57
3.8.4	Metode Successive Interval (MSI)	58
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.9.1	Analisis Korelasi	59
3.9.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	60
3.9.3	Uji signifikansi Parsial (Uji t)	61
3.9.4	Koefisien Determinasi (R^2)	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Karakteristik Responden	63

4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	64
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.2	Analisis Deskriptif	66
4.2.1	Analisis Deskriptif <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)..	66
4.2.2	Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	77
4.3	Uji Asumsi Klasik	80
4.3.1	Pengujian Normalitas	80
4.3.2	Pengujian Multikolinieritas	82
4.3.3	Pengujian Heterokedastisitas	83
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.4.1	Pengujian Analisis Korelasi	85
4.4.2	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	87
4.4.3	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	88
4.4.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	93
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	93

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN