

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan dan Makna Logo .....	3
1.1.3 Visi dan Misi PT.Astra Intenasioanl Toyota Auto2000 .....	4
1.1.4 Jenis Produk dan Layanan .....	4
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
1.6 Sistematis Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Rangkuman Teori.....	15
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	15
2.1.3 Jasa .....	16
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa .....	17

2.1.5 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	17
2.1.6 <i>Brand Trust</i> (Kepercayaan Merek).....	19
2.1.7 Kepuasan Konsumen .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Variabel Penelitian .....	27
3.2.1 Variabel Operasional.....	28
3.2.2 Skala Operasional .....	33
3.3 Tahapan Penelitian .....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	35
3.4.3 Teknik Sampling .....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5.1 Sumber Data.....	36
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.6 Uji Validitas dan Relibilitas .....	38
3.6.1 Uji Validitas .....	38
3.6.1 Uji Relibilitas .....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	39
3.7.2 Uji Asumsi Klasisk .....	41
3.8 Uji Analisis Regresi Berganda .....	43

3.9 Uji Hipotesis .....	43
3.10 Koefisien Determinasi.....	45
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	46
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	46
4.1.2 Berdasarkan Usia Responden.....	47
4.1.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden .....	47
4.1.4 Berdasarkan Penghasilan Perbulan Responden .....	48
4.2 Hasil Penelitian .....	49
4.2.1 Pembahasan Hasil Validitas dan Relibilitas .....	49
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	51
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.1 Uji Normalitas.....	58
4.3.2 Uji Linieritas .....	60
4.3.3 Uji Multikolinieritas.....	61
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.4 Uji Analisis Regresi Berganda .....	62
4.5 Uji Hipotesis .....	63
4.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	63
4.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	65
4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	69
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>