

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	18
1.5 Tujuan Penelitian.....	18
1.6 Manfaat Penelitian.....	19
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	19
1.8 Sistematika Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	23
2.1 Tinjauan Pustaka.....	23
2.1.1 Customer Relationship Management (CRM) .....	23
2.1.2 Customer Satisfaction.....	24
2.1.3 Customer Loyalty.....	24
2.1.4 Employee to Customer Relationship.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Hipotesis Penelitian.....	29

2.3.1 Employee to Customer Relationship dan Customer Satisfaction terhadap Customer to Customer Relationship.....	29
2.3.2 Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction terhadap Customer to Customer Relatioship.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Karakteristik Penelitian.....	33
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	34
3.2.1 Jenis Variabel.....	35
3.2.2 Operasional Variabel.....	36
3.2.3 Skala Pengukuran.....	37
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	39
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6.3 Kecocokan Model (Goodness of Fit).....	43
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	45
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	45
3.7.2 Structural Equation Modeling (SEM).....	46
3.7.3 Pemodelan Persamaan Struktural.....	49
3.7.4 Asumsi-Asumsi yang Diperlukan dalam LISREL.....	51
3.7.5 Uji Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Karakteristik Responden.....	53
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Screening Question.....	53
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Layanan IndiHome.....	54

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	54
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden.....	55
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	56
4.1.6 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	58
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Employee to Customer Relationship.....	59
4.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	63
4.2.4 Penilaian Kecocokan Model (Goodness of Fit) .....	68
4.2.5 Uji Hipotesis.....	70
4.2.6 Persamaan Struktural.....	73
4.2.7 Perhitungan Dekomposisi.....	74
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
4.3.1 Pengaruh Employee to Customer Relationship terhadap Customer Satisfaction.....	75
4.3.2 Pengaruh Employee to Customer Relationship terhadap Customer Loyalty.....	75
4.3.3 Pengaruh Employee to Customer Relationship terhadap Customer to Customer Relationship. ....	76
4.3.4 Pengaruh Customer To Customer RelatioSHIP terhadap Customer Satisfaction. ....	77
4.3.5 Pengaruh Customer to Customer RelatioSHIP terhadap Customer Loyalty. ....	77
4.3.6 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Saran Praktis.....	82
5.2.3 Saran Teoritis.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN .....	88

