

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.3 TIX Point Tiket.com	3
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Perumusan Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Kegunaan Penelitian	21
1.5.1 Kegunaan Teoritis	21
1.5.2 Kegunaan Praktis	21
1.6 Sistematika Penelitian	21
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Rangkuman Teori	23
2.1.1 Manajemen Pemasaran	23
2.1.2 Jasa	23
2.1.3 Pemasaran Jasa	24
2.1.4 Customer Relationship Management (CRM)	24
2.1.5 Dimensi Customer Relationship Management (CRM)	25
2.1.6 Program Loyalitas	26
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	27
2.1.8 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	28
2.1.9 Dimensi Loyalitas Pelanggan	29
2.2 Hubungan Antar Variabel	29
2.2.1 Hubungan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> dengan Loyalitas Pelanggan	29
2.3 Penelitian Terdahulu	31
2.4 Kerangka Pemikiran	41
2.5 Hipotesis Penelitian	42
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	42
2.6.1 Variabel Penelitian	42
2.6.2 Lokasi dan Objek Penelitian	43
2.6.3 Waktu dan Periode Penelitian	43
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Variabel Penelitian, Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	45
3.2.1 Variabel Penelitian	45

3.2.2	Variabel Operasional	45
3.2.3	Skala Pengukuran	48
3.2.4	Tahapan Penilaian.....	49
3.3.2	Sampel.....	50
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1	Sumber Data.....	52
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	52
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.5.1	Uji Validitas	53
3.5.2	Uji Realibilitas.....	56
3.6	Teknik Analisis Data	57
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	57
3.6.2	<i>Methods Successive Interval</i> (MSI).....	59
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	60
3.6.4	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	61
3.6.5	Uji Hipotesis.....	62
3.6.6	Koefisien Determinasi	63
BAB IV	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1	Pengumpulan Data.....	65
4.2	Karakteristik Responden	65
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	66
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	67
4.3	Hasil Penelitian.....	67
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	68
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	77
4.3.3	Uji Heroskedastisitas	80
4.3.4	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	81
4.3.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	85
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
BAB V	88
KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran	89
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	89
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	90
DAFTAR LAMPIRAN	94