

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAA.....	III
ABSTRAK.....	IV
ABSTRACT	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR TABEL	X
BAB 1	1
1.1 GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi & Misi	3
1.1.3 Logo & Makna logo	3
1.1.4 Produk & Layanan	4
1.2 LATAR BELAKANG.....	4
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	9
1.4 TUJUAN PENELITIAN	9
1.5 MANFAAT PENELITIAN	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktisi	10
1.6 BATAS PENELITIAN	10
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN PAPORAN TUGAS AKHIR	10
BAB 2	11
2.1 LANDASAN TEORI.....	11
2.2 MANAJEMEN PEMASARAN.....	11
2.3 BAURAN PEMASARAN	11
2.4 PEMASARAN JASA	12
2.5 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAJEMEN (CRM)	12
2.6 LOYALITAS PELANGGAN	12
2.6.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	13
2.6.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	14
2.7 PROGRAM MEMBERSHIP	14
2.7.1 Manfaat program membership	16
2.7.2 Indikator Program Membership	17
2.8 PENGARUH PROGRAM MEMBERSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN	17
2.9 PENELITIAN TERDAHULU.....	18
2.10 KERANGKA PEMIKIRAN	23
2.11 HOPOTESIS PENELITIAN	25

BAB 3	26
3.1 JENIS PENELITIAN	26
3.2 OPERASIONAL VARIABEL	27
3.2.1 Variabel Penelitian	27
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	28
3.2.3 Skala Pengukuran	30
3.3 TAHAP PENELITIAN	31
3.4 POPULASI DAN SAMPEL	31
3.5 VALIDITAS DAN REABILITAS	32
3.6 PENGUMPULAN DATA	35
3.7 TEKNIS ANALISIS DAN ANALISIS DESKRIPTIF	36
3.7.1 Analisis Kualitas	36
3.7.2 Asumsi Klasik	37
3.7.3 Uji normalitas	37
3.7.4 Uji Heteroskedastisitas	37
3.7.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	37
3.7.6 Rancangan Hipotesis	38
3.7.1 Koefisien Determinasi	38
BAB 4	39
4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	39
4.2 HASIL PENELITIAN	41
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif	41
4.2.2 Uji Normalitas	46
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	47
4.3 REGRESI LINIER SEDERHANA	47
4.3.1 Persamaan Regresi Linier Sederhana	47
4.3.2 Koefisien Determinasi	48
4.4 PEMBAHASAN	49
BAB 5	51
5.1 KESIMPULAN	51
5.2 SARAN	51
5.2.1 Saran Teoritis	51
5.2.2 Saran Praktis	51
DAFTAR PUSTAKA	53