

## 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