

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Konsumen Samsung <i>service center</i> Cimahi	9
Tabel 2. 1 Skripsi	20
Tabel 2. 2 Jurnal Nasional	25
Tabel 2. 3 Jurnal Internasional	30
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X	39
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y	44
Tabel 3. 3 Instrumen Skala Likert	46
Tabel 3. 4 Data Konsumen Samsung <i>service center</i> Cimahi	47
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel CRM	51
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel CRM	53
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 3. 9 Persentase Kriteria Interpretasi Skor	55
Tabel 3. 10 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi	60
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Manusia (X_1)	67
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Proses (X_2)	70

Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel Teknologi (X_3)	74
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas (Y)	77
Tabel 4. 9 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	82
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas	82
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Analisis Regresi	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Korelasi	86
Tabel 4. 13 Hasil Uji F	87
Tabel 4. 14 Hasil Uji t	89
Tabel 4. 15 Nilai Koefisien Determinasi	90