

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Aspek Teoritis	10
1.6.2 Aspek Praktis	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	10
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian	10
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Customer Relationship Management	12
2.1.2 Kepuasan Konsumen	13
2.1.3 Service Quality	15
2.1.4 Loyalitas Konsumen	17

2.1.5 Hubungan Customer Relationship Management, Service Quality, dan Customer Retention	17
2.1.6 Hubungan Service Quality dengan Customer Satisfaction	18
2.1.7 Hubungan Customer Satisfaction dengan Customer Retention	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Hipotesis Penelitian	35
2.4 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Karakteristik Penelitian	38
3.2 Alat Pengumpulan Data	39
3.2.1 Jenis Variabel	39
3.2.3 Skala Pengukuran.....	42
3.2.4 Tahap Pelaksanaan Penelitian	43
3.3. Populasi dan Sampel	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel.....	44
3.4 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	45
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas.....	46
3.5.1 Uji Validitas	46
3.5.2 Uji Reabilitas.....	47
3.5.3 Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	48
3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	50
3.6.1 Pemodelan Persamaan Struktural.....	54
3.6.2 Asumsi-asumsi yang Diperlukan Dalam LISREL	57
3.6.3 Uji Hipotesis.....	57
BAB IV	59
4.1 Karakteristik Penelitian	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas	60
4.2.2 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	64

4.3 Uji Hipotesis.....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	72
4.2.1 Saran Untuk Penelitian Berikutnya	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77