

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	Iv
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.6.1 Bagi Perusahaan .....	8
1.6.2 Bagi Pihak Terkait .....	8
1.6.3 Kegunaan Akademis .....	9
1.6.4 Bagi Peneliti Lain .....	9
1.6.5 Bagi Penulis Sendiri .....	9
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	9
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....	9
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian .....	10

1.8 Sistematika Penulisan .....	10
---------------------------------	----

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rangkuman Teori Penelitian .....	11
2.1.1 Teori <i>Supply Chain Management</i> .....	11
2.1.2 Teori <i>Retailer (Distributor)</i> .....	12
2.1.3 Teori <i>Customer Relationship Management</i> .....	12
2.1.4 Teori Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21

## BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Karakteristik Penelitian.....	22
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	23
3.2.1 Operasional Variabel .....	23
3.2.2 Skala Pengukuran .....	24
3.3 Tahapan Penelitian .....	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1 Populasi .....	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Pengumpulan Data .....	28
3.5.2 Sumber Data .....	28
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	29

3.6.1 Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	32
3.7.2 <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	34
3.7.3 Tahapan Penelitian SEM .....	34
3.7.4 Penggunaan SEM Program SmartPLS .....	35
3.7.5 PLS (Partial Least Square) .....	36
3.7.6 Analisis Statistik Inferensial .....	38
3.7.7 Pengukuran Model (Outer Model) .....	38
3.7.8 Evaluasi <i>Inner</i> Model (Evaluasi Struktural) .....	40
3.8 Pengujian Hipotesis Dengan Uji T .....	41

#### BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden .....	43
4.1.1 Jumlah Responden .....	43
4.1.2 Profil Demografi Responden .....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	45
4.2.1 Model Konstruk .....	46
4.2.2 Pengujian Model Outer .....	47
4.2.3 Pengujian Inner Model .....	53
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	55
4.2.5 Direct Effect Model .....	57
4.2.6 Mediator Effect Model .....	61
4.2.7 Moderator Effect Model .....	62

4.3	Pembahasan Hipotesis .....	63
4.3.1	Pembahasan Hipotesis 1.....	65
4.3.2	Pembahasan Hipotesis 2.....	65
4.3.3	Pembahasan Hipotesis 3.....	66
4.3.4	Pembahasan Hipotesis 4 .....	66
4.3.5	Pembahasan Hipotesis 5 .....	67
4.3.6	Pembahasan Hipotesis 6 .....	67

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	70
5.2	Saran .....	71
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	71
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	71

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN :**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian Melalui Google Form

Lampiran 2 : Hasil Pengujian dengan SmartPLS 3.0