

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2. Latar Belakang.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	10
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	18

2.1.4	Penelitian Terdahulu	20
.....	22
2.2.	Kerangka Penelitian	23
2.3.	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Operasional Variabel.....	26
3.1.1.	Jenis Variabel	28
3.1.2.	Skala Pengukuran.....	28
3.3	Tahapan Penelitian	29
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.4.1	Populasi.....	29
3.4.2	Sampel.....	30
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	31
3.5.1.	Pengumpulan Data	31
3.5.2.	Sumber Data.....	31
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	32
3.6.1	Uji Validitas	32
3.6.2	Uji Reliabilitas	34
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	35
3.7.2	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	35
3.7.3	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	36
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37

4.1 Karakteristik Responden	37
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	37
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	39
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Domisili	40
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Analisis Deskriptif	40
4.2.2 Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
4.2.2 Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	50
4.2.3 Uji Hipotesis	51
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.3.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	52
4.3.2 Pembahasan Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
4.3.3 Pembahasan Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
4.3.4 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Saran untuk Warunk Upnormal	58
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	65