

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Gambaran Umum Koperasi Nusantara .....	1
1.1.1. Profil Perusahaan Koperasi Nusantara .....	1
1.1.2. Visi Dan Misi Koperasi Nusantara .....	2
1.1.3. Jenis Produk / Layanan.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Kegunaan Penelitian .....	15
1.6 Batasan Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II .....</b>	<b>18</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	18
2.1.1 Pemasaran .....	18
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	19
2.1.3 Customer Relationship Management (CRM) .....	19
2.1.3 Pengertian Loyalitas .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III.....</b>	<b>29</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1.1 Jenis Penelitian .....	29

3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	29
3.2.1 Variabel Operasional .....	29
3.2.2 Skala Pengukuran .....	33
3.3 Tahapan Penelitian.....	33
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	35
3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Sampel .....	35
3.4.3 Teknik Sampling.....	36
3.5 Pengumpulan Data .....	37
3.5.1 Sumber Data .....	37
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Alat Ukur Penelitian .....	39
3.6.1 Uji Validitas .....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.7 Teknik Analisis Data .....	44
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.8 Uji Normalitas .....	46
3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	46
3.10 Uji Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	50
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	50
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
4.2.1 Uji Validitas .....	53
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	56
4.3 Teknik analisis data .....	57
4.3.1 Analisis Deskriptif CRM.....	57
4.3.2 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	59
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.1 Uji Normalitas .....	61
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	63
4.6 Uji Hipotesis .....	64
4.1.6 Uji t (Uji Parsial) .....	64
4.7 Koefisien Determinasi .....	65

<b>BAB V.....</b>	<b>67</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	69
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	69
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>