

## Daftar Isi

<b>HALAMAN PENGESAHAN</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 Gambar</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan Toyota.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan dan Makna Logo .....	3
1.1.3 Visi dan Misi Toyota .....	4
1.1.4 Jenis Produk dan Layanan Toyota.....	4
1.2 Latar Belakang Masalah .....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Rangkuman Teori .....	11
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	11
2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Hubungan atau keterkaitan antra CRM dan kepuasan konsumen .....	17
2.4 Kerangka Pemikiran .....	21
2.4 Hipotesis .....	22

2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Variabel Penelitian .....	24
3.2.1 Variabel Operasional .....	25
3.2.2 Skala Pengukuran .....	28
3.3 Tahap Penelitian .....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi .....	29
3.4.2 Sampel .....	29
3.4.3 Teknik Sampling.....	30
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Sumber Data .....	31
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.7 Teknik Analisis Data .....	35
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	37
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	37
3.7.2.2 Uji Linearitas .....	38
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	38
3.7.4 Uji Hipotesis .....	39
3.7.4.1 Uji t.....	39
3.7.5 Koefisien Determinasi .....	40
<b>BAB IV .....</b>	<b>41</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	41
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan.....	42
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	43
4.2 Teknik Analisis Data .....	44
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.3.1 Uji Normalitas .....	48
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas .....	49
4.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	50
4.4.1 Uji t.....	51
4.5 Uji Determinasi .....	52
<b>BAB 5</b> .....	54
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	54
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	54
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	54
5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya.....	55
<b>Daftar Pustaka</b> .....	56
<b>Lampiran</b> .....	57