

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi Perusahaan.....	2
1.1.3 Misi Perusahaan	2
1.1.4 Produk Perusahaan	2
1.1.5 Program GoClub	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	18
1.7 Sistematika Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Rangkuman Teori.....	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran	20
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	21
2.1.4 Konsep Pemasaran	22

2.1.5 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	23
2.1.6 Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	23
2.1.7 Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	24
2.1.8 Dimensi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	25
2.1.9 Program Loyalitas	27
2.1.10 Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.11 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.12 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	29
2.1.13 Dimensi Loyalitas Pelanggan	30
2.2 Hubungan antar Variabel.....	31
2.2.1 Hubungan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> dengan Loyalitas Pelanggan	31
2.3 Penelitian Terdahulu	31
2.4 Kerangka Pemikiran.....	41
2.5 Hipotesis	42
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Variabel penelitian, Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	44
3.2.1 Variabel penelitian	44
3.2.2 Variabel Operasional	44
3.2.3 Skala Pengukuran.....	47
3.2.4 Tahapan Penelitian	48
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel	49
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Sumber Data.....	50
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas.....	52
3.5.1 Uji Validitas	52
3.5.2 Uji Reliabilitas	54

3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	55
3.6.2 Methods Successive Interval (MSI)	58
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	58
3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	59
3.6.5 Uji Hipotesis	60
3.6.6 Koefisien Determinasi	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Pengumpulan Data	63
4.2 Karakteristik Responden.....	63
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa sering menggunakan layanan Gojek	67
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Menggunakan Aplikasi Selain Gojek (Grab/Maxim).....	68
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Level GoClub.....	68
4.3 Hasil Penelitian	69
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	69
4.3.2 Method of Succesive Interval (MSI)	78
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.3.4 Uji Heteroskedastisitas	81
4.3.5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	82
4.3.6 Uji Hipotesis Parsial (Uji-t)	83
4.3.7 Koefisien Determinasi	84
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	89

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA	91
DAFTAR LAMPIRAN	