

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Profil Perusahaan	3
1.1.3 Visi & Misi	3
1.1.4 Logo dan Makna Logo Perusahaan.....	4
1.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	5
1.2 Latar Belakang Permasalahan	5
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Batasan Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Tinjauan Teori	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Jasa.....	17
2.1.3 Customer Relationship Management (CRM).....	18
2.1.4 Program Loyalitas Pelanggan	21
2.1.5 Dimensi <i>Loyalty Program</i>	21
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	23

2.1.7	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2	Hubungan Antar Variabel	24
2.2.1	Hubungan <i>Loyalty Program</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3	Penelitian Terdahulu	25
2.4	Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Variabel Penelitian, Variabel Operasional, dan Skala Pengukuran	31
3.2.1	Variabel Penelitian.....	31
3.2.2	Variabel Operasional.....	31
3.2.3	Skala Pengukuran.....	35
3.3	Populasi dan Sampel.....	38
3.3.1	Populasi.....	38
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1	Sumber Data.....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	42
3.6.1	Uji Validitas	42
3.6.2	Uji Realibilitas	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1	Analisis Data Deskriptif.....	45
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.8	Analisis Regresi Linear Sederhana	48
3.9	Hipotesis.....	49
3.9.1	Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	49
3.9.2	Koefisien Determinasi.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Analisis Karakteristik Responden	52
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.1.4	Karakterisrik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54

4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Uji Validitas	55
4.2.2	Uji Reliabilitas	56
4.3	Analisis Deskriptif.....	56
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
4.4.1	Uji Normalitas.....	63
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.5	Analisis Regresi Linier Sederhana	65
4.6	Uji Parsial (Uji T).....	67
4.7	Koefisien Determinasi.....	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran	71
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	71
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN.....		75