

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
FORM DEKLARASI ANTI PLAGIARISME	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Aspek Teoritis	13
1.5.2 Aspek Praktis	13
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	14
1.6.1 Lokasi dan Objek Penelitian	14
1.6.2 Waktu dan Pelaksanaan Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	17
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	19
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	19
2.1.2.2 Klasifikasi Jasa.....	20
2.1.3 Perilaku Konsumen	22

2.1.3.1	Definisi Perilaku Konsumen	22
2.1.3.2	Jenis-Jenis Perilaku Konsumen.....	22
2.1.3.3	Tipe Perilaku Konsumen.....	23
2.1.3.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	24
2.1.4	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	28
2.1.4.1	Definisi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	28
2.1.4.2	Indikator-indikator <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.1.4.3	Tujuan CRM.....	30
2.1.4.4	Elemen Kerja CRM.....	31
2.1.4.5	Tahapan CRM	32
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	33
2.1.5.1	Definisi Loyalitas Pelanggan	33
2.1.5.2	Tahapan Loyalitas Pelanggan	33
2.1.5.3	Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	34
2.1.5.4	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	35
2.1.6	Kepuasan Konsumen.....	36
2.1.6.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	36
2.1.6.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	37
2.1.6.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	39
2.2	Penelitian Terdahulu.....	41
2.3	Kerangka Pemikiran	49
2.3.1	Pengaruh CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan	49
2.3.2	Pengaruh CRM Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	50
2.3.4	Pengaruh CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan	50
2.4	Hipotesis Penelitian	53
BAB III METODE PENELITIAN		54
3.1	Jenis Penelitian	54
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	54
3.2.1	Operasional Variabel.....	54

3.2.2	Skala Pengukuran.....	57
3.3	Tahapan Penelitian	58
3.4	Populasi dan Sampel.....	59
3.4.1	Populasi	59
3.4.2	Teknik Sampling	60
3.4.3	Sampel.....	60
3.5	Pengumpulan Data.....	61
3.5.1	Data Primer	61
3.5.2	Data Sekunder	61
3.6	Teknik Analisis Data	62
3.6.1	Analisis Deskriptif	62
3.6.2	Analisis Verifikatif.....	63
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1	Karakteristik Responden	67
4.2	Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif	68
4.2.1.1	Hasil Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Relationship Management</i>	68
4.2.1.2	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	76
4.2.1.3	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	83
4.2.2	Hasil Analisis Verifikatif	88
4.2.2.1	Model Awal Penelitian.....	88
4.2.2.2	Hasil Pengujian Validitas.....	88
4.2.2.3	Hasil Pengujian Reliabilitas	90
4.2.2.4	Hasil Pengujian R^2	90
4.2.2.5	Hasil Pengujian F^2	91
4.2.2.6	Hasil Pengujian Q^2	92
4.2.2.7	Hasil Pengujian GoF.....	92
4.2.3	Hasil Uji Hipotesis	93
4.2.3.1	Hasil Uji Hipotesis CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan	94

4.2.3.2	Hasil Uji Hipotesis Langsung CRM Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.2.3.3	Hasil Uji Hipotesis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.2.3.4	Hasil Uji Hipotesis CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.....	95
4.3	Pembahasan	95
4.3.1	Gambaran Penerapan CRM, Kepuasan pelanggan, dan Loyalitas pelanggan pada Mitra Outlet Telkomsel <i>Cluster New</i> Tasikmalaya	95
4.3.2	Pengaruh CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mitra Outlet Telkomsel <i>Cluster New</i> Tasikmalaya.....	97
4.3.3	Pengaruh Langsung CRM Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mitra Outlet Telkomsel <i>Cluster New</i> Tasikmalaya.....	97
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mitra Outlet Telkomsel <i>Cluster New</i> Tasikmalaya.....	98
4.3.5	Pengaruh CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Mitra Outlet Telkomsel <i>Cluster New</i> Tasikmalaya	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		102