

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Manejemen Pemasaran	17
2.2.2 Kualitas Produk	19
2.2.3 Kualitas Pelayanan	23
2.2.4 <i>Customer Relationship Management</i>	28
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	32
2.3 Kerangka Berfikir	36
2.4 Hipotesis	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian	39
3.2 Jenis Penelitian	39
3.3 Teknik Penarikan Sampel	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	40
3.3.3 Teknik Sampling	40

3.4 Metode Pengumpulan Data	41
3.4.1 Jenis Data	41
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Oprasional Variabel	43
3.5.1 Variabel Independen/Variabel Bebas (X)	43
3.5.2 Variabel Dependen/ Variabel Terikat (Y)	44
3.6 Metode Analisis Data	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	47
3.6.3 Statistik Deskriptif	47
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.6.6 Koefisiensi Deteriminasi	50
3.6.7 Uji t	50
3.6.8 Uji F	52
3.7 Jadwal Penelitian	53
<b>BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	54
4.1.1 Sejarah Perusahaan	54
4.1.2 Jadwal kerja	55
4.1.3 Visi dan Misi	55
4.1.4 Struktur Perusahaan	56
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian	57
5.1.1 Karakteristik Responden	57
5.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	57
5.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	59
5.2 Analisis Data	63
5.2.1 Hasil Uji Validitas	63
5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	66
5.2.3 Statistik Deskriptif	67
5.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
5.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	70

5.2.6 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$	72
5.2.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)	73
5.2.8 Uji F	75
5.3 Pembahasan	76
5.3.1 Pengaruh Masing-masing Variabel Secara Parsial	76
5.3.2 Pengaruh Variabel Independen Secara Simultan	78
5.3.3 Variabel Dominan	78
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
6.1 Kesimpulan	80
6.2 Saran	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	