

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kebaruan Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap Kepuasan Konsumen	7
2.1.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	10
2.1.3 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap Loyalitas Konsumen	12
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	14
2.2.2 Kepuasan Konsumen	21
2.2.3 Loyalitas Konsumen	25
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis.....	29
III. METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Metode Dasar	30
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	32

3.6	Asumsi dan Batasan Masalah	32
3.7	Konseptualisasi dan Pengukuran Variabel.....	33
3.8	Teknik Analisis Data	35
3.8.1	Analisis <i>Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	35
3.8.2	Evaluasi Dampak <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Tingkat Kepuasan Petani.....	37
3.8.3	Evaluasi Dampak <i>Customer Relationship</i> terhadap Loyalitas Petani.....	38
3.8.4	Analisis Pengaruh Kepuasan Petani terhadap Loyalitas Petani	39
3.8.5	Analisis Pengaruh Kepuasan Petani sebagai Mediasi <i>Customer Relationship</i> terhadap Loyalitas Petani	40
3.8.6	Uji Instrumen	41
IV.	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	46
4.1	Profil Umum Perusahaan.....	46
4.1.1.	Profil CV. Ever Fresh Farm	46
4.1.2.	Landasan Visi dan Misi CV. Ever Fresh Farm	47
4.1.3.	Legalitas Produk CV. Ever Fresh Farm	47
4.1.4.	Produk CV. Ever Fresh Farm	47
4.1.5.	Nilai Perusahaan.....	47
4.1.6.	Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.1.7.	Fasilitas Pelayanan CV. Ever Fresh Farm.....	49
4.2	Keadaan Geografis Kabupaten Semarang dan Kabupaten Wonogiri	50
4.2.1	Keadaan Geografis Kecamatan Tengaran, Kabupaten Semarang	50
4.2.2	Keadaan Geografis Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri.....	51
4.3	Keadaan Penduduk Kabupaten Semarang dan Kabupaten Wonogiri	52
4.4	Keadaan Pertanian Kabupaten Semarang dan Kabupaten Wonogiri	54
4.5	Komoditas Tanaman Hortikultura	55
4.6	Tanaman Timun	57
V.	GAMBARAN PETANI TIMUN.....	58
5.1.	Karakteristik Petani Timun.....	58
5.1.1.	Karakteristik Petani Responden Menurut Tingkat Usia	58

5.1.2. Karakteristik Petani Responden Menurut Kategori Jenis Kelamin	59
5.1.3. Karakteristik Petani Responden Menurut Kualifikasi Pendidikan	59
5.1.4. Karakteristik Petani Responden berdasarkan Pengalaman Usaha Tani	60
5.1.5. Karakteristik Petani Responden Menurut Status Penguasaan Lahan	61
5.1.6. Karakteristik Petani Responden Menurut Luas Area Pertanian	62
5.1.7. Karakteristik Petani Responden Berdasarkan Jenis dan Lama Pemakaian	63
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN	64
6.1 Hasil dan Pembahasan	64
6.1.1. Distribusi Jawaban Responden	64
6.1.2. Pengujian <i>Outer Model</i>	67
6.1.3. Pengujian <i>Inner Model</i>	71
6.1.4. Pengujian Hipotesis	72
VII. KESIMPULAN DAN SARAN	80
7.1. Kesimpulan	80
7.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	89