

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan penelitian	8
1.5 Manfaat penelitian	8
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
1.7 Sistematika penulisan.....	9
BAB II. TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Pemahaman Customer Relationship Management (CRM)	12
2.1.1 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	16
2.1.2 Manfaat dan Keuntungan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	17
2.2 Pemahaman Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3 Manajemen Keluhan	20
2.4 Orientasi Pelanggan	21
2.5 Pemberdayaan Pelanggan	22
2.6 Pengetahuan Pelanggan.....	23
2.7 Kerangka Berpikir.....	24
BAB III. METODE PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	25

3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel.....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.4	Teknik Analisis Data.....	27
3.5	Variabel Penelitian.....	28
3.6	Definisi Operasional	29
3.6.1	Atribut Dimensi CRM.....	29
3.6.2	Loyalitas Pelanggan PT. XYZ	33
3.7	Uji Instrumen	34
3.7.1	Uji Validitas	34
3.7.2	Uji Reliabilitas	34
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.1	Uji Normalitas.....	35
3.8.2	Uji Multikolinearitas	36
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.9	Uji Regresi Linier Berganda	37
3.9.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.9.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	39
BAB IV.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Profil Responden.....	40
4.4.1	Usia dan Jenis Kelamin.....	40
4.4.2	Sektor Usaha	40
4.4.3	Tingkat Pendidikan dan Posisi	41
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	41
4.2.1	Variabel Manajemen Keluhan (MK)	41
4.2.2	Variabel Orientasi Pelanggan (OP).....	43
4.2.3	Variabel Pemberdayaan Pelanggan (PP).....	44
4.2.4	Variabel Pengetahuan Pelanggan (PE).....	46
4.2.5	Variabel Loyalitas Pelanggan (LP).....	47
4.3	Analisis Kuantitatif.....	49
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	49
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	52

4.4	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.4.1	Uji Normalitas.....	53
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4.3	Uji Multikolinearitas.....	54
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.5.1	Interpretasi Koefisien Regresi.....	57
4.5.2	Uji Statistik t.....	57
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3	Impilkasi Manajerial.....	70
5.4	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		xiii
LAMPIRAN 1 – KUESIONER.....		xviii
LAMPIRAN 2 – UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....		xxii
LAMPIRAN 3 – UJI ASUMSI KLASIK.....		xxvii
LAMPIRAN 4 – HASIL ANALISI REGRESI LINIER BERGANDA.....		xxviii