

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
RINGKASAN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	9
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
4. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	29
5. Hubungan CRM dan Kepuasan Pelanggan.....	33
6. Hubungan CRM dan Loyalitas Pelanggan.....	34

	7. Pengertian <i>Purposive Sampling</i>	36
	8. Pengertian <i>Skala Likert</i>	36
	9. Pengertian SPSS	37
	B. Penelitian Sebelumnya	39
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat Dan Waktu Penelitian	46
	B. Metode Pengumpulan Data	46
	C. Alat Dan Bahan Penelitian	48
	D. Konsep Penelitian.....	50
BAB IV	PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Objek Penelitian	61
	B. Analisis Karakteristik Responden	62
	C. Pengujian Hipotesis.....	65
	1. Pengujian Instrumen	65
	a) Uji Validitas	65
	b) Uji Reliabilitas.....	69
	2. Analisis Regresi.....	46
	a) Analisis Regresi Berganda	70
	b) Analisis Regresi Sederhana.....	73
	D. Penarikan Kesimpulan dan Pembahasan Hasil	73
BAB V	PENUTUP	
	A. Gambaran Objek Penelitian	75
	B. Analisis Hasil	75
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipologi Kepuasan/Keditakpuasan Pelanggan.....	27
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	65
Tabel 4.6 Uji Validasi variabel Bukti langsung	66
Tabel 4.7 Uji Validasi variabel Keandalan	66
Tabel 4.8 Uji Validasi variabel daya tanggap	67
Tabel 4.9 Uji Validasi variabel jaminan	67
Tabel 4.10 Uji Validasi variabel empati	68
Tabel 4.11 Uji Validasi variabel kepuasan pelanggan	68
Tabel 4.12 Uji Validasi variabel loyalitas pelanggan	69
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemem “Relationship Marketing”	11
Gambar 2.2 Proses CRM	12
Gambar 2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi CRM	14
Gambar 2.4 Kualitas Layanan/Produk, Kepuasan dan Loyalitas.....	15
Gambar 2.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 2.6 Segmen Loyalitas	32
Gambar 2.7 Pendekatan Relasioneal Pendekatan Relasional yang Menghasilkan Profatibilitas Perusahaan	35
Gambar 3.1 Konsep Penelitian.....	50
Gambar 3.2 Model Hipotesis Penelitian	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi JNE Cabang Cilacap	62
Gambar 4.2 Hasil Uji T Kepuasan Pelanggan	70
Gambar 4.3 Hasil Uji F Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4.4 Hasil Koefisien Determiasi Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4.5 Hasil Analisis Regresi Sederhana	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 3. Daftar Wawancara
- Lampiran 4. Kuesioner penelitian
- Lampiran 5. Hasil Output SPSS
- Lampiran 6. Tabulasi Data
- Lampiran 7. Dokumentasi
- Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian

