

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO &amp; PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Perumusan Masalah .....	9
E. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Variabel Terikat (Loyalitas Pelanggan).....	11
2. Variabel Bebas (Customer Relationship Management).....	19
B. Kerangka Berpikir .....	32
C. Perumusan Hipotesis .....	33
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34

C. Metode Penelitian .....	35
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
E. Instrumen Penelitian .....	36
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	46
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	47
2. Uji Persyaratan Analisis .....	48
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	49
b. Uji Koefisien Korelasi.....	51
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi.....	51
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	52

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data	
1. Data Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	53
2. Data Customer Relationship Management (Variabel X) .....	56
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi .....	58
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	59
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	60
C. Interpretasi Penelitian .....	63
D. Keterbatasan Penelitian.....	63

#### **BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	64
B. Implikasi.....	65
C. Saran.....	66

#### **DAFTAR PUSTAKA**

**xiv**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian di RW 001 Tipar Cakung .....	67
2	Surat Balasan dari Ketua RW 001 Tipar Cakung.....	68
3	Daftar Kuesioner Uji Coba Penelitian.....	69
4	Uji Coba Instrumen Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	72
5	Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	73
6	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y Valid .....	74
7	Data Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Y.....	75
8	Uji Coba Instrumen Variabel X (CRM).....	76
9	Perhitungan Uji Validitas Variabel X .....	77
10	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba X Valid .....	78
11	Data Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X .....	79
12	Cara Perhitungan Uji Validitas .....	80
13	Daftar Kuesioner Final Penelitian .....	81
14	Data Penelitian Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	85
15	Data Penelitian Variabel X (CRM).....	86
16	Rekapitulasi Skor Instrumen Hasil Penelitian.....	87
17	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku, Var. X & Y.....	88
18	Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpang Baku Var. X dan Y..	89
19	Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X.....	90
20	Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y.....	91
21	Grafik Histogram Variabel X dan Y.....	92
22	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	93

23	Grafik Persamaan Regresi .....	94
24	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$ .....	95
25	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 39,04 + 0.18 X$ .....	96
26	Perhitungan Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 39,04 + 0.18 X$ .....	97
27	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 39,04 + 0.18 X$ .....	98
28	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran $\hat{Y} = 39,04 + 0.18 X$ .....	99
29	Perhitungan JK (G).....	100
30	Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	101
31	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi.....	103
32	Tabel ANAVA Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi.....	104
33	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	105
34	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji t).....	106
35	Perhitungan Uji Koefisien Determinasi.....	107
36	Skor Indikator Dominan Variabel X (CRM).....	108
37	Skor Indikator Dominan Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	109
38	Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> Dari Pearson.....	110
39	Nilai Kritis L Uji Liliefors.....	111
40	Tabel Kurva Normal Persentase .....	112
41	Nilai Persentil Untuk Distribusi t.....	113
42	Nilai Persentil Untuk Distribusi F.....	114
43	Jumlah Warga Yang Loyal Menggunakan A Card Flazz.....	118
44	Daftar Nama Responden.....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel :	Judul	Halaman
III.1	Kisi-kisi Instrumen Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	38
III.2	Skala Penilaian Untuk Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	39
III.3	Kisi-kisi Instrumen variabel X (Customer Relationship Management) .....	43
III.4	Skala Penilaian Untuk Instrumen Customer Relationship Management .....	44
III.5	Tabel ANAVA .....	50
IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....	54
IV.2	Rata-Rata Hitung Skor Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	55
IV.3	Distribusi Frekuensi Customer Relationship Management (Variabel X).....	56
IV.4	Rata-Rata Hitung Skor Indikator Customer Relationship Management .....	58
IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran.....	60
IV. 6	Anava Untuk Keberartian Dan Linearitas Persamaan Regresi Customer Relationship Management Dengan Loyalitas Pelanggan .....	61
IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara	

X dan Y.....	62
--------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	55
IV.2	Grafik Histogram Customer Relationship Management.....	57
IV.3	Grafik Persamaan Regresi.....	59