

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat.....	8
1. Tujuan Penulisan	8
2. Manfaat Penulisan	8

BAB II KAJIAN TEORITIK DAN METODOLOGI PENELITIAN

A. Kajian Teoritis.....	10
B. Kerangka Berfikir.....	21
C. Metode Penelitian.....	23

BAB III PEMBAHASAN

A. Deskripsi Kasus.....	35
B. Analisis Kasus.....	35

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
II.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
II.2	Kategori dan Bobot Pengukuran Data	24
II.3	Kriteria Penilaian Kuesioner	25
II.4	Tabel Operasionalisasi Variabel	26
III.1	Jenis Kelamin Responden	36
III.2	Fakultas Responden	37
III.3	Hasil Uji Validitas	39
III.4	Hasil Uji Reliabilitas	40
III.5	Deskripsi Variabel CRM	41
III.6	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen	46
III.7	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	51
III.8	Hasil Uji Linearitas	52
III.9	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	53
III.10	Model Summary	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
I.1	Nilai Penjualan Ritel di Beberapa Negara Asia Pada Tahun	2
I.2	Grafik Pendapatan Watsons Indonesia dari tahun 2016-2017	4
I.3	Keluhan dari Yulindaolivia	6
I.4	Keluhan dari Dianangraeni390	7
II.1	Kerangka Pemikiran	22
III.1	Pengelompokan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	36
III.2	Fakultas Responden	37
III.3	Uji Normalitas	50

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Uji Validitas
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 4	Analisis Regresi Linier Sederhana