

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat	7
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	10
A. Kajian Teoretis.....	10
1. <i>Customer Relationship Management</i>	10
2. Loyalitas Pelanggan	14
Penelitian Relevan	18
B. Kerangka Berpikir.....	19
C. Metodologi Penelitian	21
BAB III	30
A. Deskripsi Kasus	30
B. Analisis Kasus.....	30
C. Pembahasan Hipotesis.....	56
BAB IV	58
PENUTUP	58

A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil pra riset penelitian	5
Tabel II.1 Penelitian Relevan	18
Tabel II.2 Variabel Operasional	24
Tabel II.3 Kategori bobot pengukuran data	25
Tabel III. 1 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel III. 2 Usia Responden	32
Tabel III. 3 Domisili Responden.....	33
Tabel III. 4 Pendidikan Terakhir Responden	34
Tabel III. 5 Pekerjaan responden	35
Tabel III. 6 Budget Tiap bulan untuk produk kecantikan	36
Tabel III. 7 Kategori Produk yang sering dibeli	37
Tabel III. 8 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel III. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel III. 10 Variabel Customer Relationship Management	40
Tabel III. 11 Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel III. 12 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel III. 13 Hasil Uji Linieritas.....	54
Tabel III. 14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	54
Tabel III. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 7 Besar Kategori Barang yang Sering Dibeli di <i>E – Commerce</i>	2
Gambar I.2 10 <i>E - Commerce</i> yang paling sering dikunjungi masyarakat Indonesia...	3
Gambar I.3 Logo sociolla.....	4
Gambar II.1 Kerangka Berpikir Penelitian	21
Gambar III. 1 Diagram klasifikasi jenis kelamin responden.....	31
Gambar III. 2 Diagram klasifikasi usia responden.....	32
Gambar III. 3 Diagram klasifikasi domisili responden.....	33
Gambar III. 4 Diagram klasifikasi pendidikan terakhir responden.....	34
Gambar III. 5 Diagram klasifikasi pekerjaan responden	35
Gambar III. 6 Diagram klasifikasi <i>budget</i> tiap bulan untuk membeli produk kecantikan	36
Gambar III. 7 Diagram klasifikasi kategori produk yang sering dibeli	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner pra - riset	65
Lampiran 2 : Kuesioner penelitian.....	66
Lampiran 3 : Data hasil responden	72
Lampiran 4 : Analisis deskriptif responden	74
Lampiran 5 : Uji Validitas	76
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas.....	79
Lampiran 7 : Uji Normalitas	80
Lampiran 8 : Uji Linearitas.....	80
Lampiran 9 : Uji Regresi Sederhana	81
Lampiran 10 : Uji Hipotesis.....	81