

Daftar Isi

TUGAS AKHIR	i
DAFTAR TABEL	13
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Perumusan Masalah.....	21
1.3 Batasan Masalah.....	21
1.4 Tujuan Penelitian.....	22
1.5 Manfaat Penelitian.....	22
1.6 Sistematika Penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	24
2.1 Tinjauan Pustaka	24
2.2 Landasan Teori	28
2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
2.2.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.5 Customer Relationship Management (CRM).....	33
2.2.6 Aspek-Aspek atau Indiaktor Pengukuran <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	35
2.2.7 Loyalitas Pelanggan.....	37
2.2.8 Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Konsumen.....	37
2.2.9 Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan	38
2.2.10 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	39
2.3 Hipotesa dan Kerangka Teoritis	42
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
2.3.2 Pengaruh <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Counter Suka-Suka Cell Jepara.....	42

2.3.3	Hipotesa	43
2.3.4	Kerangka Teoritis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1	Pengumpulan Data	45
3.2	Teknik Pengumpulan Data	46
3.3	Pengujian Hipotesa	46
3.4	Metode Analisis	46
3.5	Pembahasan	46
3.6	Penarikan Kesimpulan	47
3.7	Diagram Alir	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Pengumpulan Data	52
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.2	Visi Suka-Suka Cell Adalah Sebagai berikut :	52
4.1.3	Misi Suka-Suka Cell Adalah sebagai berikut :	52
4.1.4	Struktur Organisasi Pada Konter Suka-Suka Cell	53
4.1.5	Dasar Penentuan Kuisisioner	53
4.1.6	Definisi Konseptual, Operasional, dan Variabel Kepuasan Pelanggan	54
4.1.7	Definisi Konseptual, Operasional, dan Variabel Customer Relationship Management (CRM).....	60
4.1.8	Definisi Konseptual, Operasional, dan Variabel Loyalitas Pelanggan	63
4.1.9	Penyebaran kuisisioner	66
4.1.10	Hasil Kuisisioner	69
4.2	Pengolahan data.....	73
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.2.2	Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X1)	74
4.2.3	Validitas dan Reliabilitas Variabel Customer Relationship Management (X2).....	77

4.2.3	Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	79
4.2.5	Tingkat Kepuasan Pelanggan Konter Suka Suka Cell.....	81
4.2.6	Tingkat CRM Konter Suka-Suka Cell	84
4.2.7	Faktor yang Paling Berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan terhadap...	86
4.2.8	Faktor yang paling Berpengaruh pada Customer Relationship Management Konter Suka-Suka terhadap Loyalitas Pelanggan.....	94
4.2.9	pengaruh Kepuasan Pelanggan dan CRM terhadap Loyalitas Pelanggan Suka-Suka Cell.....	100
4.3	Analisa dan Interpretasi	107
4.3.1	Konter Suka-Suka Cell.....	107
4.3.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan	107
4.3.3	Tingkat CRM.....	108
4.3.4	Faktor dalam Kepuasan Pelanggan yang Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	108
4.3.5	Faktor pada CRM yang Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan ..	111
4.3.6	Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan CRM terhadap Loyalitas Pelanggan	113
BAB V	119
5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Saran	120

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Penjualan Counter Suka-Suka Cell Salam Bulan Mei 2018-2019	20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (lanjutan).....	27
Tabel 4.1 Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.1 Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan (lanjutan).....	58
Tabel 4.1 Variabel Penelitian Kepuasan Pelanggan (lanjutan).....	59
Tabel 4.2 Variabel Penelitian CRM	62
Tabel 4.2 Variabel Penelitian CRM (lanjutan).....	63
Tabel 4.3 Variabel Penelitian Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4.4 Responden Jenis kelamin	66
Tabel 4.5 Responden Menurut Usia	67
Tabel 4.6 Responden Menurut Pekerjaan.....	68
Tabel 4.7 Responden Menurut Pendapatan per Bulan	69
Tabel 4.8 Tabel Data Mentah Pengolahan Konter Suka-suka.....	70
Tabel 4.8 Tabel Data Mentah Pengolahan Konter Suka-suka (lanjutan)	71
Tabel 4.8 Tabel Data Mentah Pengolahan Konter Suka-suka (lanjutan)	72
Tabel 4.9 Case Processing Summary Kepuasan Pelanggan (X,)	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X1).....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X1) (lanjutan)	76
Tabel 4.11 Cronbach 's Alpha Kepuasan Pelanggan (X,).....	76
Tabel 4.12 Case Processing Summary Customer Relationship Management (X2)	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Customer Relationship Management (X2).....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X1) (lanjutan)	78
Tabel 4.14 Cronbach's Alpha CRM (X2).....	78
Tabel 4.15 Case Processing Summary Loyalitas Pelanggan (Y)	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	79
Tabel 4.17 Cronbach 's Alpha Loyalitas Pelanggan (Y)	80

Tabel 4.18	Data Pengolahan Tingkat Kepuasan Pelanggan Konter (berlanjut).	82
Tabel 4.19	Data Pengolahan Tingkat CRM Konter Suka-Suka Cell	85
Tabel 4.20	Uji Normalitas Konter Suka-Suka Cell	87
Tabel 4.21	Uji Multikolinieritas Konter Suka-Suka Cell	87
Tabel 4.22	Uji Autokorelasi Suka-Suka Cell	88
Tabel 4.23	Uji Heterokedastisitas Konter Suka-Suka Cell	89
Tabel 4.24	Uli Regresi Linier Berganda Konter Suka Suka Cell.....	89
Tabel 4.25	Uji t Konter Suka Suka Cell	92
Tabel 4.26	Uli F Suka Suka Cell	93
Tabel 4.27	Koefisien Determinasi Konter Suka Suka Cell	93
Tabel 4.28	Uji Normalitas Suka Suka Cell	94
Tabel 4.29	Uji Multikolinieritas Suka-Suka Cell	95
Tabel 4.30	Uji Autokorelasi Konter Suka-Suka.....	95
Tabel 4.31	Uji Heterokedastisitas	96
Tabel 4.32	Uji Regresi Linier Berganda Konter Suka-Suka	97
Tabel 4.33	Uji t Konter Suka-Suka	98
Tabel 4.34	Uji F Suka-suka Cell	99
Tabel 4.35	Koefisien Determinasi Suka-Suka Cell.....	100
Tabel 4.36	Uji Normalitas Suka Suka Cell	101
Tabel 4.37	Uji Multikolinieritas Suka Suka Cell	101
Tabel 4.38	Uji Autokorelasi Suka-Suka Cell	102
Tabel 4.39	Uji Heterokedastisitas Suka-Suka cell	102
Tabel 4.40	Uli Regresi Linier Berganda Suka-Suka Cell.....	103
Tabel 4.41	Uji t Suka-Suka	104
Tabel 4.42	Uji F Suka-Suka Cell.....	105
Tabel 4.43	Koefisien Determinasi Suka-Suka Cell.....	106

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Struktur Organisari Suka-Suka Cell	53
Gambar 4.2 Perbandingan Responden Menurut Jenis Kelamin	66
Gambar 4.3 Perbandingan Responden Menurut Usia	67
Gambar 4.4 Perbandingan Responden Menurut Pekerjaan	68
Gambar 4.5 Perbandingan Responden Menurut Pendapatan per Bulan.....	69
Gambar 4.6 Diagram Hubungan Faktor Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas di Konter Suka-Suka Cell.....	109
Gambar 4.7 Diagram Hubungan Faktor CRM dengan Loyalitas di Suka-suka cell	112
Gambar 4.8 Diagram Hubungan Kepuasan Pelanggan dan CRM dengan Loyalitas	114