

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	iiix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penulisan.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3. <i>Customer Relationship Management</i>	17

2.1.4.	Kualitas Layanan Elektronik	18
2.2.	Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	19
2.2.1.	Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.2.	Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dengan Kepuasan Pelanggan.	22
2.2.3.	Hubungan <i>Customer Relationship Management</i> dengan Loyalitas Pelanggan	23
2.2.4.	Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dengan Loyalitas Pelanggan..	24
2.2.5.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	25
2.3.	Kerangka Pikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1.	Populasi dan Sampel.....	29
3.1.1.	Populasi	29
3.1.2.	Sampel.....	29
3.2.	Data dan Sumber Data	28
3.2.1.	Data	28
3.2.2.	Sumber Data	29
3.3.	Definisi Konsep, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	29
3.4.	Deskripsi Responden.....	30
3.3.2.	Deskripsi Variabel	29
3.3.3.	Uji Instrumen	30
3.3.4.	Asumsi Klasik.....	31
3.3.5.	Analisis Regresi Berganda	33

3.3.6.	Uji Model	34
3.3.7.	Uji Hipotesis	35
	DAFTAR PUSTAKA	37



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	30
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Total Pengguna Aplikasi Transportasi Online Di Indonesia Sumber : www.idntimes.com	4
Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian	28

