

# DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT .....	ii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-9
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-10
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-10
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	I-10
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	I-11
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Landasan Teori.....	II-1
2.1.1 Pengertian Travel Agency / Biro Perjalanan Wisata .....	II-1
2.1.2 Jasa .....	II-4
2.1.2.1 Pengertian Jasa.....	II-4
2.1.2.2 Karakteristik Jasa .....	II-7
2.1.2.3 Pemasaran Jasa.....	II-10
2.1.3 Manajemen Kerelasiaan Pelanggan (Customer Relationship Management) .....	II-12
2.1.4 Kualitas Jasa .....	II-21
2.1.4.1 Pengertian .....	II-21
2.1.4.2 Lima Dimensi Jasa / Pelayanan .....	II-23

2.1.4.3	Manfaat Kualitas Jasa .....	II-24
2.1.4.4	Proses Kualitas Jasa .....	II-25
2.1.5	Loyalitas Pelanggan .....	II-26
2.1.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	II-26
2.1.5.2	Persyaratan Loyalitas .....	II-28
2.1.5.3	Tahapan Loyalitas .....	II-28
2.1.5.4	Definisi Empat Cabang Dari Loyalitas .....	II-30
2.1.6	Hubungan Antar Variabel .....	II-31
2.1.6.1	Hubungan antara CRM dan Loyalitas Pelanggan.....	II-31
2.1.6.2	Hubungan antara Kualitas Jasa dan Loyalitas Pelanggan.....	II-32
2.1.6.3	Hubungan CRM, Kualitas Jasa, dan Loyalitas Pelanggan .....	II-33
2.2	Kerangka Pemikiran .....	II-43
2.3	Hipotesis .....	II-47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>III-1</b>
3.1	Disain Penelitian.....	III-1
3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	III-2
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	III-6
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	III-7
3.5	Teknik Penarikan Sampel .....	III-8
3.6	Metode Analisis Data .....	III-10
3.6.1	Uji Validitas Instrumen.....	III-10
3.6.2	Uji Reliabilitas Instrumen .....	III-12
3.6.3	Uji Korelasi .....	III-13
3.6.4	Analisis Jalur .....	III-14
3.7	Rancangan Uji Hipotesis .....	III-19
3.8	Rancangan Implikasi Hasil Penelitian .....	III-23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>IV-1</b>
4.1	Profil PT Berjaya Abadi Tour & Travel (Cihampelas Tour).....	IV-1

4.1.1	Profil Responden .....	IV-31
4.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	IV-38
4.1.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	IV-39
4.1.3	Analisis Korelasi .....	IV-42
4.1.4	Uji Hipotesis.....	IV-45
4.1.5	Analisis Deskripsi .....	IV-50
4.2	Pembahasan .....	IV-73
4.2.1	Pengaruh CRM terhadap Loyalitas pelanggan .....	IV-73
4.2.2	Pengaruh Kualitas Jasa terhadap loyalitas pelanggan .	IV-74
4.2.3	Pengaruh CRM dan kualitas jasa terhadap loyalitas Pelanggan .....	IV-75
4.3	Implikasi Hasil Penelitian.....	IV-77
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN .....	V-1
5.1	Simpulan.....	V-1
5.2	Saran .....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	.....	1
LAMPIRAN	.....	1