

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi Masalah	7
1.2.1	Rumusan Masalah.....	7
1.3	Tujuan Penelitian.....	8
1.4	Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1	Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2	Manfaat Praktis	8
1.5	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	9
1.6	Sistematika Skripsi.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Tinjauan Pustaka	10
2.1.1	Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.1	Bauran Pemasaran.....	11
2.1.2	Jasa.....	13
2.1.2.1	Karakteristik Jasa.....	13
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.1	Pengertian Pelayanan	15
2.1.3.2	Model Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.4	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
2.1.4	Customer Relationship Management.....	20
2.1.4.1	Indikator Customer Relationship Management	23

2.1.4.2	Elemen-Elemen Customer Relationship Management	25
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	28
2.1.5.1	Strategi Kepuasan Pelanggan	29
2.1.5.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	30
2.1.5.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan	30
2.2	Penelitian terdahulu	32
2.3	Kerangka Pemikiran	33
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan	33
2.3.2	Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4	Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	37
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	37
3.1.2	Struktur Organisasi	38
3.1.3	Deskripsi jabatan	40
3.2	Metode Penelitian	42
3.3	Populasi dan Sampel	43
3.4	Jenis Dan Sumber Data	44
3.5	Operasional Variabel	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data	53
3.7	Skala Pengukuran	55
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian	56
3.8.1	Uji Validitas	56
3.8.2	Uji Reliabilitas Kuesioner	57
3.9	Teknik Analisis Data Dan Pengujinya	58
3.9.1	Analisis Data Deskriptif	58
3.9.2	Uji Asumsi Klasik	58
3.9.3	Analisis Regresi Linier Berganda	59

3.9.4	Analisis Koefisien Korelasi	60
3.9.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	61
3.9.6	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	61
3.9.7	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	64
4.1.1	Karakteristik Responden.....	64
4.1.2	Analisis Deskriptif	66
4.1.2.1	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_1)	66
4.1.2.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Relationship Management</i> (X_2)	78
4.1.2.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	82
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
4.1.3.1	Uji Validitas	88
4.1.3.2	Uji Reliabilitas	90
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	91
4.1.4.1	Uji Normalitas.....	91
4.1.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	92
4.1.4.3	Uji Multikolonieritas.....	93
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
4.1.6	Analisis Korelasi <i>Pearson</i>	95
4.1.6.1	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	96
4.1.6.2	Hubungan Antara <i>Customer Relationship Management</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	96
4.1.7	Koefisien Determinasi	96
4.1.7.1	Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan	96
4.1.7.2	<i>Customer Relationship Management</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96

4.1.7.3	Kualitas pelayanan dan <i>Customer Relationship Managament</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	97
4.1.8	Pengujian Hipotesis	97
4.1.8.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	97
4.1.8.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	99
4.2	Pembahasan	99
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	99
4.2.2	Pengaruh <i>Customer Relationship Managament</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Relationship Managament</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran.....	102
	Daftar Pustaka.....	104