

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan Toyota.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan dan Makna Logo	3
1.1.3 Visi dan Misi Toyota	4
1.1.4 Jenis Produk dan Layanan Toyota.....	4
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Rangkuman Teori	11
2.1.1 Definisi Pemasaran	11
2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen	14
2.1.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Hubungan atau keterkaitan antra CRM dan kepuasan konsumen	17
2.4 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis	22

2.5 Ruang Lingkup Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Variabel Penelitian	24
3.2.1 Variabel Operasional	25
3.2.2 Skala Pengukuran	28
3.3 Tahap Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi	29
3.4.2 Sampel	29
3.4.3 Teknik Sampling.....	30
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Sumber Data	31
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.2.1 Uji Normalitas	37
3.7.2.2 Uji Linearitas	38
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	38
3.7.4 Uji Hipotesis	39
3.7.4.1 Uji t.....	39
3.7.5 Koefisien Determinasi	40
BAB IV	41
PEMBAHASAN	41
4.1 Karakteristik Responden.....	41
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan.....	42
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	43
4.2 Teknik Analisis Data	44
4.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3.1 Uji Normalitas	48
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	49
4.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	50
4.4.1 Uji t.....	51
4.5 Uji Determinasi	52
BAB 5	54
KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	54
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	54
5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya.....	55
Daftar Pustaka	56
Lampiran	57