

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoretis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.1 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.2.2 Fungsi <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.3 Program <i>Membership</i>	14
2.3.1 Manfaat Program <i>Membership</i>	16
2.3.2 Jenis-Jenis Program <i>Membership</i>	17
2.3.3 Indikator Program <i>Membership</i>	18

2.3	Loyalitas Pelanggan	18
2.3.1	Definisi Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3.2	Manfaat Loyalitas Pelanggan	21
2.3.3	Dimensi Loyalitas Pelanggan	21
2.5	Penelitian Terdahulu	23
2.6	Kerangka Pemikiran	31
2.7	Hipotesis Penelitian	32
2.8	Ruang Lingkup Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Operasional Variabel.....	34
3.2.1	Variabel Penelitian	34
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	35
3.3	Tahapan Penelitian	38
3.4	Populasi dan Sampel	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Validitas dan Reliabilitas	40
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.7.2	Analisis Kausalitas	44
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Karakteristik Responden	47
4.2	Hasil Penelitian	49
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	50
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	53
4.2.3	Regresi Linier Sederhana	55

4.3	Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	63
5.2.1	Saran Teoretis	63
5.2.2	Saran Praktis	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65