

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.5 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.6 Bahan Peledak Komersial	18
2.1.7 Badan Usaha Bahan Peledak Komersial	19
2.1.8 Penelitian Terdahulu	21
2.1.9 Jurnal Nasional.....	22
2.1.10 Jurnal Internasional	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3 Hipotesis Penelitian	29
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Variabel Operasional.....	31
3.2.1 Jenis Variabel.....	33
3.2.2 Skala Pengukuran.....	34

3.3.	Tahapan Penelitian.....	35
3.4.	Populasi dan Sample.....	36
3.4.1	Populasi.....	36
3.4.2	Sampel.....	36
3.4.3	Teknik Sampling.....	37
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data	38
3.5.1	Pengumpulan Data	38
3.5.2	Sumber Data.....	38
3.6.	Uji Validitas dan Reabilitas	39
3.6.1	Uji Validitas	39
3.6.2	Uji Reabilitas	40
3.7.	Teknik Analisis	41
3.7.1	Analisis Statistika Deskriptif	41
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.3	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	45
3.7.4	Uji Hipotesis	47
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1.	Karakteristik Responden.....	49
4.2.	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Analisis Deskriptif	52
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.3	Regresi Linier Sederhana.....	67
4.2.4	Uji Hipotesis	69
4.3.	Pembahasan.....	72
4.3.1	Tingkat <i>Customer Relationship Management</i> PT Pindad (Persero)	72
4.3.2	Tingkat Loyalitas Pelanggan PT Pindad (Persero)	73
4.3.3	Pengaruh CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan Bahan peledak Komersial PT Pindad (Persero)	74
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1.	Kesimpulan	76
5.2.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		82