

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2. Pembatasan Masalah .....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1. Tinjauan Teori .....	13
2.1.1. <i>Customer Relationship Management</i> .....	13
2.1.1.1. Dimensi dan Indikator <i>Customer Relationship Management</i> .....	18
2.1.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Relationship Management</i> .....	18
2.1.2. <i>After Sales Service</i> .....	20
2.1.2.1. Dimensi <i>After Sales Service</i> .....	21
2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>After Sales Service</i> .....	22
2.1.3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
2.1.3.1. Dimensi <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.1.3.2. Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.1.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.1.4. <i>Customer Loyalty</i> .....	28

2.1.4.1. Dimensi <i>Customer Loyalty</i> .....	30
2.1.4.2. Karakteristik Loyalitas .....	30
2.2. Penelitian Terdahulu .....	31
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	36
2.3.1. <i>Customer Relationship Management</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
2.3.2. <i>After Sales Service</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	37
2.3.3. <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	37
2.3.4. <i>Customer Relationship Management</i> dengan <i>Customer loyalty</i> .....	38
2.3.5. <i>After Sales Service</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	38
2.3.6. <i>Customer Relationship Management</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	39
2.3.7. <i>After Sales Service</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	39
2.4. Hipotesis.....	40
2.5. Model Penelitian .....	41
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1. Desain Riset.....	42
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	43
3.2.1. Jenis Data .....	43
3.2.2. Sumber Data .....	44
3.2.2.1. Data Primer .....	44
3.2.2.2. Data Sekunder .....	44
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.3.1. Populasi .....	44
3.3.2. Sampel .....	45
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.4. Unit Analisis.....	46
3.5. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	47
3.6. Teknik Analisis Data .....	51
3.6.1. Uji Validitas .....	51
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	52
3.6.3. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	53
3.6.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	57
4.1.1. Karakteristik Responden .....	57
4.1.2. Uji Validitas .....	60
4.1.3. Uji Reliabilitas.....	63
4.1.4. Analisa Jalur.....	64
4.1.4.1. Analisis Jalur Tahap 1 .....	65
4.1.4.2. Analisis Jalur Tahap 2 .....	69
4.1.4.3. Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	73
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
4.2.1. <i>Customer Relationship Management</i> dengan <i>Customer</i>	

<i>Satisfaction</i> .....	75
4.2.2. <i>After Sales Service</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	76
4.2.3. <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	77
4.2.4. <i>Customer Relationship Management</i> dengan <i>Customer loyalty</i> .....	78
4.2.5. <i>After Sales Service</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	79
4.2.6. <i>Customer Relationship Management</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	80
4.2.7. <i>After Sales Service</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	81
4.3. Temuan Penelitian .....	82
4.4. Keterbatasan Penelitian .....	83
<b>BAB 5 KESIMPULAN, SARAN DAN IMPIKASI PENELITIAN</b> .....	<b>84</b>
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran .....	86
5.3. Implikasi Penelitian .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA`</b> .....	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
1.1	Hasil prasurvev <i>Customer Relationship Management</i> .....	6
1.2	Hasil prasurvev <i>After Sales Service</i> .....	7
1.3	Hasil prasurvev <i>Customer Satisfaction</i> .....	7
2.1	Penelitian terdahulu .....	31
3.1	Instrumen Skala <i>Likert</i> dalam penelitian.....	43
3.2	Oprasional Variabel.....	49
3.3	<i>Cronbach Alpha</i> .....	53
4.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin .....	57
4.2	Data responden berdasarkan Usia .....	58
4.3	Data resoonden berdasarkan pendapatan perbulan .....	59
4.4	Data respoden berdasarkan berapa lama pemakaian.....	60
4.5	Hasil uji validitas.....	61
4.6	Hasil uji reliabilitas .....	64
4.7	Nilai koefisiensi Regresi dan Uji t .....	65
4.8	Nilai koefisiensi Determinasi <i>Customer Relationship Management dan After Sales Service terhadap Customer Satisfaction</i> .....	66
4.9	Hasil Uji <i>Customer Relationship Management, After Sales Service dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty</i> .....	69
4.10	Nilai Koefisiensi Determinasi <i>Customer Relationship Management, After Sales Service dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty</i> .....	70
4.11	Hasil Perhitungan Pengaruh .....	75

## DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
1.1	Jumlah Pelanggan Operator Seluler 2016 .....	3
2.2	Model Penelitian .....	41
3.1	Diagram Jalur Substruktural.....	54
3.2	Hubungan Kausal Substruktural Persamaan .....	54
3.3	Strukturan Akhiran Analisi Jalur.....	55
4.1	Tahap 1 Analisis Jalur .....	68
4.2	Tahap 1 Analisis Jalur .....	72
4.3	Aanalisis Jalur Gabung Tahap 1 dan 2.....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Prasurvey.....	94
Lampiran 2.	Kuesioner.....	95
Lampiran 3.	Tabulasi data 30 Responden.....	100
Lampiran 4.	Tabulasi data 150 Responden.....	105
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas 30 Reponden.....	111
Lampiran 6.	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	117
Lampiran 7.	Hasil Analisis Jalur.....	119
Lampiran 8.	Product Moment.....	120

