

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                   | i              |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....              | ii             |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....               | iii            |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                  | iv             |
| <b>ABSTRAKSI</b> .....                       | vi             |
| <b>ABSTRACT</b> .....                        | vii            |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                      | viii           |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                    | xii            |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                   | xiii           |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                 | xiv            |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                 |                |
| A. Latar Belakang Masalah.....               | 1              |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah ..... | 5              |
| C. Rumusan Masalah .....                     | 6              |
| D. Tujuan Penelitian.....                    | 7              |
| E. Manfaat Penelitian.....                   | 8              |
| F. Sistematika Penulisan.....                | 8              |

## **BAB II LANDASAN TEORITIS**

|   |    |
|---|----|
| A. Customer Relationship Marketing .....  | 10 |
| B. Manfaat <i>customer relationship marketing</i> bagi perusahaan.. .....       | 15 |
| C. Manfaat <i>customer relationship marketing</i> bagi pelanggan .....          | 16 |
| D. Hubungan antara <i>customer relationship marketing</i> dengan loyalitas .... | 17 |
| E. Loyalitas .....  | 18 |
| F. Tingkatan Loyalitas Konsumen.....  | 20 |
| G. Pengertian <i>Retail</i> .....   | 23 |
| H. Pengertian konsumen .....  | 24 |
| I. Penelitian terdahulu.....  | 25 |
| J. Kerangka Berpikir Penelitian.....  | 28 |
| K. Hipotesis.....   | 30 |

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian ..... | 33 |
| B. Jenis dan Sumber Data .....       | 33 |
| C. Populasi dan Sampel .....         | 34 |
| D. Metode Pengumpulan Data .....     | 36 |
| E. Metode Analisis Data .....        | 37 |
| F. Variabel Penelitian .....         | 41 |

## **BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

|  |    |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Perusahaan.....                       | 45 |
| 1..Sejarah Perusahaan.....                             | 45 |
| 2..Visi dan Misi Perusahaan.....                       | 47 |
| 3..Produk-produk <i>Private Label</i> di Ramayana..... | 48 |
| B. Karakteristik Responden.....                        | 50 |
| 1. Berdasarkan jenis kelamin.....                      | 50 |
| 2. Berdasarkan status.....                             | 51 |
| 3. Berdasarkan usia.....                               | 51 |
| 4. Berdasarkan pendidikan terakhir.....                | 52 |
| 5. Berdasarkan pekerjaan.....                          | 53 |
| 6. Berdasarkan penghasilan dalam sebulan.....          | 53 |
| 7. Berdasarkan frekuensi belanja berjalan sebulan..... | 54 |

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| A. Uji Validitas.....           | 56 |
| B. Uji Reliabilitas.....        | 58 |
| C. Regresi Linier Berganda..... | 59 |
| D. Uji t dan Uji F.....         | 61 |
| E. Pembahasan Data.....         | 64 |

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 67 |
| B. Saran.....      | 69 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**