

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10

F.	Sistematika Penulisan	10
----	-----------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI

A.	<i>Customer Relationship Marketing</i>	13
B.	Fase proses penerapan <i>Customer Relationship Marketing</i>	18
C.	Langkah strategis penerapan <i>Customer Relationship Marketing</i> ..	19
D.	Aktivitas <i>Customer Relationship Marketing</i>	20
E.	Manfaat <i>Customer Relationship Marketing</i>	22
F.	Tujuan <i>Customer Relationship Marketing</i>	23
G.	Dimensi <i>Customer Relationship Marketing</i>	24
H.	Kepercayaan	25
I.	Komunikasi	28
J.	Komitmen	28
K.	Penanganan Konflik	29
L.	Loyalitas Konsumen	30
M.	Tingkatan Loyalitas	36
N.	Kerangka Pikir	42
O.	Model Penelitian	43
P.	Hipotesis	44

1. Hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas konsumen	44
2. Hubungan antara komunikasi terhadap loyalitas konsumen	45
3. Hubungan antara komitmen terhadap loyalitas konsumen ..	46
4. Hubungan antara penanganan konflik terhadap loyalitas konsumen	47
5. Hubungan antara <i>customer relationship marketing</i> terhadap loyalitas konsumen	48

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat.....	49
B. Jenis dan Sumber Data.....	49
C. Populasi dan Sampel.....	50
D. Metode Pengumpulan Data.....	51
E. Metode Analisis Data	52
F. Uji koefisien Determinasi	57
G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	58

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	63
-------------------------------------	----

B.	Visi dan Misi PT. Jayacom Alpha Electronic.....	64
C.	Struktur Perusahaan	64
D.	Profile Responden.....	65

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	67
B.	Uji Validitas	68
C.	Uji Reliabilitas	72
D.	Hasil Survey Kuesioner	76
E.	Regresi Linier Berganda	76
F.	Koefisien Determinasi (R^2)	81

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	83
B.	Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN