

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	14
G. Penegasan Variabel	15
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Customer Relationship Management (CRM)	20
B. Loyalitas Pelanggan	35
C. Hubungan <i>Customer relationship management</i> (CRM) dengan Loyalitas Pelanggan	42

D. Sektor Jasa.....	44
E. Usaha Laundry	46
F. Penelitian Terdahulu.....	47
G. Kerangka Teori.....	53
H. Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
1. Pendekatan Penelitian	56
2. Jenis Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian	57
C. Variabel dan Pengukuran	58
1. Variabel.....	58
2. Skala Pengukuran	58
D. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	59
1. Sumber Data	59
2. Populasi	60
3. Sampling.....	60
4. Sampel Penelitian	62
E. Instrumen Penelitian.....	65
F. Teknik Pengumpulan Data	69
1. Kuesioner (Angket)	69
G. Analisis Data	70
1. Uji Validitas.....	71
2. Uji Reliabilitas	72
3. Uji Asumsi Klasik	73
H. Tahapan Penelitian	78
BAB IV HASIL PENELITIAN	81
A. Gambaran Deskripsi Umum Data Obyek Penelitian.....	81
B. Deskripsi Karakteristik Responden	82
C. Teknik Analisis Data	95
D. Analisis Regresi.....	99
E. Uji Hipotesis.....	101

F. Hasil Pengujian Uji Hipotesis	104
BAB V PEMBAHASAN	106
A. Pengaruh Identifikasi Pelanggan, Retensi Pelanggan, dan Pengembangan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada usaha Laundry di Kabupaten Tulungagung	106
B. Pengaruh Identifikasi Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry di Kabupaten Tulungagung	110
C. Pengaruh Retensi Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry di Kabupaten Tulungagung	112
D. Pengaruh Pengembangan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry di Kabupaten Tulungagung.....	114
BAB VI PENUTUP	119
A. Kesimpulan.....	119
1. Identifikasi pelanggan, retensi pelanggan, dan pengembangan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan laundry di Kabupaten Tulungagung	119
2. Identifikasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan laundry di Kabupaten Tulungagung.....	120
3. Retensi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan laundry di Kabupaten Tulungagung.....	120
4. Pengembangan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan laundry di Kabupaten Tulungagung.....	121
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN – LAMPIRAN	130