DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR i
HALAMAN SAMPUL DALAM ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH vi
MOTTO vii
PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
ABSTRAK xviii
ABSTRACT xix
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Penelitian 13
C. Rumusan Masalah 14
D. Tujuan Penelitian 15
E. Manfaat Penelitian 17
F. Ruang Lingkup Penelitian 18
G. Penegasan Variabel 19
H. Sistematika Penulisan Skripsi 22
BAB II LANDASAN TEORI 23
A. Manajemen Pemasaran 23
B. *Customer Relationship Management* (CRM) 27

C. Indentifikasi Pelanggan (*Customer Identification*) 29
D. Membangun Daya Tarik Terhadap Pelanggan (*Customer Attraction*) 30
E. Mempertahankan Pelanggan (*Customer Retention*)..... 32
F. Pengembangan Pelanggan (*Customer Development*) 35
G. Loyalitas Pelanggan 37
H. Penelitian Terdahulu 45
I. Kerangka Teori 52
J. Hipotesis Penelitian..... 53
BAB III METODE PENELITIAN 54
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 54
1. Pendekatan Penelitian 54
2. Jenis Penelitian 54
B. Lokasi Penelitian..... 55
C. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian 55
1. Populasi Penelitian..... 55
2. Teknik Sampling..... 56
3. Sampel Penelitian 56
D. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran 58
1. Sumber Data..... 58
2. Variabel Penelitian..... 59
3. Skala Pengukuran 59
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian 60
1. Teknik Pengumpulan Data 60
2. Instrumen Penelitian 60
F. Teknik Analisis Data..... 62

1. Analisis Deskriptif 63
2. Uji Instrumen Penelitian 63
3. Uji Asumsi Klasik 66
4. Analisis Regresi Linier Berganda 67
5. Uji Hipotesis 67
6. Koefisien Determinasi (R^2) 68

BAB IV HASIL PENELITIAN 69
A. Deskripsi Objek Penelitian 69
B. Deskripsi Karakteristik Responden 71
C. Deskripsi Variabel Penelitian 75
D. Analisis Data 87

BAB V PEMBAHASAN 97
A. Pengaruh *Customer Identification* terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee 97
B. Pengaruh *Customer Attraction* terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee 100
C. Pengaruh *Customer Retention* terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee 102
D. Pengaruh *Customer Development* terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee 106
E. Pengaruh *Customer Identification, Customer Attraction, Customer Retention,* dan *Customer Development* secara Simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee 109

BAB VI PENUTUP 113
A. Kesimpulan 113
B. Saran 114
DAFTAR PUSTAKA 117
LAMPIRAN 126

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian 61
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas 64
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reabilitas 65
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 72
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah 73
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Riwayat Pembelian 75
Tabel 4. 5 Persepsi Responden terhadap Customer Identification 76
Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap Customer Attraction 78
Tabel 4.7 Persepsi Responden terhadap Customer Retention 80
Tabel 4.8 Persepsi Responden terhadap Customer Development 82
Tabel 4. 9 Persepsi Responden terhadap Loyalitas Pelanggan 84
Tabel 4. 10 Output Hasil Uji Normalitas 87
Tabel 4. 11 Output Hasil Uji Multikolinieritas 89
Tabel 4. 12 Hasil Uji Gletser 90
Tabel 4. 13 Output Hasil Uji Regresi Linier Berganda 91
Tabel 4. 14 Output Hasil Uji T 93
Tabel 4. 15 Output Hasil Uji F 95
Tabel 4. 16 Output Hasil Uji T 95
Tabel 4. 17 Output Hasil Uji Koefisien Determinan 96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia..... 2
Gambar 1. 2 E-Commerce Paling Sering Diakses Masyarakat Indonesia 5
Gambar 1. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kabupaten Blitar Tahun 2024..... 10
Gambar 2. 1 Kerangka Teori 52
Gambar 4. 1 Logo Marketplace Shopee..... 69
Gambar 4. 2 Scatterplot Hasil Uji Heterokedastisitas 90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....126
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden.....129
Lampiran 3 Hasil Uji Analisis Data.....135
Lampiran 4 Kartu Kendali Bimbingan.....142
Lampiran 5 Pernyataan Keaslian Tulisan.....156
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....157