

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
CURICULUM VITAE	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Asumsi.....	8
BAB II : KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Hubungan Pelanggan	9
2.1.2 Tujuan Manajemen Hubungan Pelanggan	10
2.1.3 Manfaat Manajemen Hubungan Pelanggan	11
2.1.4 Indikator Manajemen Hubungan Pelanggan.....	12
2.2 Segmentasi Pasar.....	13
2.2.1 Pengertian Segmentasi Pasar.....	13
2.2.2 Tujuan Segmentasi Pasar	14
2.2.3 Manfaat Segmentasi Pasar	15

2.2.4 Indikator Segmentasi Pasar	16
2.3 Keunikan Produk.....	18
2.3.1 Pengertian Keunikan Produk.....	18
2.3.2 Manfaat Keunikan Produk	19
2.3.3 Indikator Keunikan Produk.....	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	22
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.4.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	22
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5 Penelitian Terdahulu	27
2.6 Kerangka Berpikir	33
2.7 Hipotesis.....	34
BAB III : METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.3 Populasi Dan Sampel	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	38
3.4 Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data	39
3.4.1 Sumber Data.....	39
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.5 Skala Pengukuran.....	41
3.6 Metode Analisis Data.....	42
3.6.1 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3 Analisis Linier Berganda	46
3.6.4 Analisis Determinasi (R^2).....	47
3.6.5 Uji Hipotesis.....	47
BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.2 Deskripsi Responden.....	52
4.1.3 Penilaian Responden	55
4.1.4 Analisis Data	59
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.6 Analisis Linier Berganda	67
4.1.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	68

4.1.8 Uji Hipotesis	69
4.2 Pembahasan	73
BAB V : PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN