

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Perumusan Masalah.....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
2.1.1. Defenisi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
2.1.2. Tujuan dan Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> ..	16
2.1.2.1. Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	16

2.1.2.2. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	17
2.1.3. Aktivitas <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	18
2.1.4. Perencanaan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	19
2.1.5. Komponen <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	21
2.1.6. Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	24
2.1.7. Langkah-langkah Dalam Pelaksanaan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	26
2.1.8. <i>Framework Customer Relationship Management</i> (CRM).....	28
2.2. Loyalitas Pelanggan	30
2.2.1. Definisi Loyalitas Pelanggan	30
2.2.2. Faktor-faktor Untuk Mengembangkan Loyalitas.....	31
2.2.3. Faktor Pengukur Loyalitas	31
2.2.4. Tahap Pembentukan Loyalitas Pelanggan	33
2.2.5. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	35
2.2.6. Jenis Loyalitas.....	36
2.2.7. Strategi Mempertahankan Pelanggan.....	38
2.2.8. Keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	38
2.3. Hubungan Antara <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) dengan Loyalitas Pelanggan	39
2.4. Penelitian yang Relevan	41
2.5. Kerangka Pemikiran	44
2.6. Hipotesis	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Lokasi Penelitian	48
3.2. Populasi dan Sampel	48
3.2.1. Populasi.....	48

3.2.2. Sampel.....	48
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	50
3.3.1. Variabel Penelitian.....	50
3.3.2. Definisi Operasional	50
3.4. Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
3.5. Teknik Analisis Data	56
3.5.1. Analisis Deskriptif	56
3.5.2. Uji Normalitas.....	58
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	58
3.5.3.1. Uji Multikolinearitas	58
3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas	59
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.5.5. Uji Hipotesis	61
3.5.5.1. Uji Simultan (Uji F)	61
3.5.5.2. Uji Parsial (Uji t).....	61
3.5.6. Koefisien Determinan (Adjusted R ²)	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1. Hasil Penelitian.....	64
4.1.1. Sejarah Singkat PT. POS Indonesia (Persero).....	64
4.1.2. Visi, Misi dan Moto PT. POS Indonesia (Persero).....	67
4.1.3. Filosofi Logo PT. POS Indonesia (Persero).....	68
4.1.4. Struktur Organisasi PT. POS Indonesia (Persero).....	69
4.1.5. Jenis-Jenis Layanan Produk PT. POS Indonesia (Persero).....	71
4.1.5.1. Produk Surat dan Paket.....	72

4.1.5.2. Produk Jasa Keuangan.....	75
4.2. Karakteristik Responden	79
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	79
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	80
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Datang Ke Kantor POS Besar Medan	82
4.3. Analisis Data Penelitian	83
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
4.3.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Customer Relationship Management / CRM (X)</i>	84
4.3.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Loyalitas Pelanggan (Y)</i>	86
4.3.2. Diskripsi Data Hasil Penelitian.....	87
4.3.2.1. Analisis Diskripsi Responden Terhadap <i>Customer Relationship Management / CRM (X)</i>	87
4.3.2.2. Analisis Diskripsi Responden Terhadap <i>Loyalitas Pelanggan (Y)</i>	92
4.3.3. Uji Normalitas Data	93
4.3.4. Uji Asumsi Klasik.....	94
4.3.4.1. Uji Multikolinearitas.....	94
4.3.4.2. Uji Heteroskedastisitas	96
4.3.5. Analisis Regresi Linier Berganda	98
4.3.6. Uji Hipotesis	99
4.3.6.1. Uji Simultan (Uji F)	99

4.3.6.1. Uji Parsial (Uji t).....	100
4.3.7. Koefisien Determinan (R_{square}).....	103
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1. Kesimpulan.....	107
5.2. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	xix

