DAFTAR ISI

Hal.

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 9
1.5 Lokasi dan waktu penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN

DAN HIPOTESIS 11

2.1 Kajian Pustaka 11
2.2 Kerangka Pemikiran 23
2.3 Hipotesis 32

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 33

3.1 Objek Penelitian 33
3.2 Metode Penelitian 33
3.2.1 Desain Penelitian 33
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 35
3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 38
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 38
3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN 54

4.1.Hasil Penelitian 54
4.1.1. Sejarah Perusahaan 54
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan 56
4.1.3. Job Description 57
4.1.4. Aspek Perusahaan 60

4.2 Pembahasan Penelitian 62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 88

5.1 Kesimpulan 88
5.2 Saran 89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Hal.
Tabel 1.1	Daftar Factory Outlet di Kawasan Dago	5
Tabel 2.1	Tataran-tataran CRM	13
Tabel 2.2	Empat Jenis Kesetiaan	19
Tabel 2.3	Peneliti Sebelumnya	28
Tabel 3.1	Operasionalisasi CRM	36
Tabel 3.2	Operasionalisasi Loyalitas Konsumen	37
Tabel 3.4	Rekapitulasi Hasil Validitas Variabel X	42
Tabel 3.5	Rekapitulasi Hasil Validitas Variabel Y	43
Tabel 3.6	Rekapitulasi Hasil Reliabilitas Variabel X	44
Tabel 3.7	Rekapitulasi Hasil Reliabilitas Variabel Y	45
Tabel 3.8	Skor Atas Jawaban Kuesioner	47
Tabel 3.9	Pedoman Untuk Memberikan Interprestasi Koefisien Korelasi	51
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Umur	63
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan	64
Tabel 4.5	Pelayanan yang diberikan oleh Blossom Factory Outlet berkualitas	65
Tabel 4.6	Kuantitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan Blossom Factory Outlet sudah cukup	66
Tabel 4.7	Fasilitas yang ada di Blossom Factory Outlet mudah digunakan	67
Tabel 4.8	Penanganan keluhan oleh petugas lapangan di Blossom Factory Outlet Memuaskan	67
Tabel 4.9	Kemampuan menyelesaikan masalah oleh petugas lapangan baik	68
Tabel 4.10	Petugas lapangan di Blossom Factory Outlet selalu sigap dalam melayani Konsumen	68

Tabel 4.11 Petugas lapangan di Blossom Factory Outlet selalu sopan dalam melayani Konsumen 69
Tabel 4.12 Petugas lapangan di Blossom Factory Outlet selalu ramah dalam melayani Konsumen 70
Tabel 4.13 Diskon yang ditawarkan Blossom Factory Outlet selalu menarik ... 70
Tabel 4.14 Petugas lapangan di Blossom Factory Outlet selalu sigap dalam melindungi Konsumen 71
Tabel 4.15 Anda selalu merasa aman saat berbelanja di Blossom Factory Outlet 72
Tabel 4.16 Anda merasa tertarik dengan tawaran discount dengan pembayaran menggunakan kartu debit/kredit Bank tertentu 73
Tabel 4.17 Akumulasi jawaban Responden tentang Customer Relationship Managenent 74
Tabel 4.18 Anda sering berbelanja di Blossom Factory Outlet 76
Tabel 4.19 Anda selalu merekomendasikan produk-produk di Blossom Factory Outlet kepada konsumen lain 76
Tabel 4.20 Anda selalu mendahulukan berbelanja di Factory Outlet Blossom dibandingkan di Factory Outlet lain 77
Tabel 4.21 Anda bersedia membeli berbagai variasi produk yang dijual oleh Factory Outlet Blossom 78
Tabel 4.22 Anda tidak akan berbelanja di factory outlet lain karena sudah merasa nyaman dengan fasilitas dan produk yang disediakan Factory Outlet Blossom 78
Tabel 4.23 Akumulasi jawaban Responden tentang Loyalitas Konsumen 81
Tabel 4.24 Tabel Bantu Perhitungan Koefisien Regresi 84

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Hal
Gambar 2.1	Proses CRM Operasional	15
Gambar 2.2	Kepuasan dan Kesetiaan Konsumen serta Performa Bisnis	27
Gambar 2.3	Bagan Paradigma Penelitian	31
Gambar 3.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (uji t)	53
Gambar 4.1	Stuktur Organisasi	56
Gambar 4.2	Garis Kontinum Customer Relationship Managenent	75
Gambar 4.3	Garis Kontinum Loyalitas Konsumen	82
Gambar 4.4	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	89

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Data Ordinal

Lampiran 4 Data Interval

Lampiran 5 Lampiran Output SPSS

Lampiran 6 Lampiran Critical Value

Lampiran 7 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 8 Berita Acara Bimbingan Skripsi