DAFTAR ISI

		Halaman
Lembar Pengesahan		Ii
Lembar Pernyataan		iii
Abstrak		Iv
Absctract		v
Kata Pengantar		vi
Daftar Isi		viii
Daftar Tabel		x
Daftar Gambar		xi
BAB I PENDAHULUAN		
1.1	Latar Belakang Penelitian	1
1.2	Identifikasi dan Rumusan Masalah	
	1.2.1 Identifikasi Masalah	9
	1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3	Tujuan Penelitian	11
1.4	Manfaat Penelitian	
	1.4.1 Manfaat Teoritis	11
	1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS		
2.1	Kajian Pustaka	
	2.1.1 *Customer Relationship Management*	13
	2.1.2 Nilai Pelanggan	17
	2.1.3 Loyalitas Pelanggan	20
	2.1.4 Penelitian Terdahulu	27
2.2	Kerangka Pemikiran	
	2.2.1 Hubungan CRM terhadap Nilai Pelanggan	33
	2.2.2 Hubungan CRM terhadap Loyalitas Pelanggan	34
	2.2.3 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas	35
	2.2.4 Keterkaitan antara CRM dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.3	Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	41
3.2	Desain Penelitian	42
3.3	Metode Penelitian	46
	3.3.1 Operasionalisasi Variabel	48
3.4	Sumber dan Tekhnik Penentuan Data	55
	3.4.1 Sumber Data	55
	3.4.2 Tekhnik Penentuan Data	56
	3.4.2.1 Populasi dan Sample	56
	3.4.2.2 Tekhnik Pengumpulan Data	57

3.5 Perancangan dan Analisis Data
3.5.1 Rancangan Analisis Data 59
3.5.1.1 Regresi Linier Berganda..... 62
3.5.2 Rancangan Uji Hipotesis 64
3.5.2.1 Pengujian Asumsi Regresi Linier Klasik..... 64
3.5.2.2 Pengujian Hipotesis..... 69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Karakteristik Pelanggan Dealer Yamaha Berlian Subang
4.1.1 Karakteristik Pelanggan berdasarkan Jenis Kelamin.... 78
4.1.2 Karakteristik Pelanggan berdasarkan Usia..... 79
4.1.3 Karakteristik Pelanggan berdasarkan Pendidikan Terakhir..... 80
4.1.4 Karakteristik Pelanggan berdasarkan Pekerjaan..... 81
4.1.5 Karakteristik Pelanggan berdasarkan Status Pernikahan..... 82
4.1.6 Karakteristik Pelanggan berdasarkan Penghasilan..... 83
4.2 Analisis Kualitatif
4.2.1 Deskriptif Variabel *Customer Relationship Management*..... 84
4.2.2 Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan..... 91
4.2.3 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan..... 97
4.3 Analisis Verifikatif
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda..... 106
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik..... 108
4.3.3 Pengujian Hipotesis..... 119
5.1 Kesimpulan 135
5.2 Saran..... 136
Daftar Pustaka..... 138