

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kontribusi Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Proporsi Hubungan Antar Variabel	39
2.4 Kerangka Model Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	49
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
3.4 Variabel Penelitian	51
3.5 Metode Pengumpulan Data	59
3.6 Teknik Pengukuran Variabel	60
3.7 Metode Analisis Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.2 PEMBAHASAN.....	94

4.3 Perbandingan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Sebelumnya.	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Implikasi Manajerial	104
5.3 Keterbatasan dan Saran	105
LAMPIRAN	107
DAFTAR PUSTAKA	123



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey.....	5
Tabel 1.2 Temuan <i>Research Gap</i>	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	54
Tabel 3.2 Skala Likert.....	60
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	66
Tabel 4.2 Gambaran Customer Relationship Management	69
Tabel 4.3 Gambaran Reputasi Perusahaan.....	70
Tabel 4.4 Gambaran Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 4.5 Gambaran Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 4.6 <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4.7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	77
Tabel 4.8 Validitas Deskriminan menurut Nilai HTMT	78
Tabel 4.9 Reliabilitas Komposit dan <i>Cronbach's Alpha</i>	79
Tabel 4.10 VIF	80
Tabel 4.11 <i>R-Square</i>	81
Tabel 4.12 Q^2	82
Tabel 4.13 <i>PLS-Predict</i>	82
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung	85
Tabel 4.15 Uji Pengaruh Tidak Langsung	87
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis	89
Tabel 4.17 Perbandingan Penelitian terdahulu dengan Penelitian Sekarang	101
Tabel 4.18 Perbandingan Hipotesis Penelitian sebelumnya dengan Penelitian sekarang.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Annual Plan dan Revenue Bently Nevada</i>	4
Gambar 2.1 Model empirik penelitian	48
Gambar 4.1 Spesifikasi Model SEM PLS.....	74
Gambar 4.2 Hasil Estimasi Model SEM PLS <i>algorithm</i>	75
Gambar 4.3 Hasil estimasi model <i>Bootstrapping</i>	84

