

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRACT

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah 3

1.3 Batasan Masalah..... 4

1.4 Rumusan Masalah 5

1.5 Tujuan Penelitian..... 5

1.6 Manfaat Penelitian..... 6

1.6.1 Manfaat Teoritis..... 6

1.6.2 Manfaat Praktis 7

1.7 Sistematika Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORI 10

2.1 Deskripsi Teoritis 10

2.1.1 *Customer Loyalty*..... 10

2.1.2 *Service Quality*..... 13

2.1.3 *Customer Relationship Management* 16

2.1.4 *Customer Satisfaction* 19

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan..... 22

2.3 Kerangka Berpikir 30

2.3.1 Kaitan *service quality* terhadap *customer loyalty* 30

2.3.2	Kaitan <i>service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	30
2.3.3	Kaitan <i>customer relationship management</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	31
2.3.4	Kaitan <i>customer relationship management</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	31
2.3.5	Kaitan <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	32
2.3.6	Kaitan <i>service quality</i> melalui mediasi <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	33
2.3.7	Kaitan <i>customer relationship management</i> melalui mediasi <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	33
2.4	Model Penelitian	34
2.5	Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Rancangan Penelitian	37
3.2	Tempat, Waktu, dan Subyek Penelitian	39
3.3	Prosedur Penelitian	40
3.4	Populasi dan Sampling	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.6.1	Variabel <i>Customer Loyalty</i>	46
3.6.2	Variabel <i>Service Quality</i>	46
3.6.3	Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	47
3.6.4	Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	48
3.7	Teknik Analisis Data	50
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	50
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial	51
3.8	Hipotesis Statistik	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Profil Responden	56
4.1.1	Kelas	56
4.1.2	Jenis Kelamin	56
4.1.3	Usia	57
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	58
4.2.1	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	59

4.2.2	Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	63
4.2.3	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Relationship Management</i> .	67
4.2.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	71
4.3	Analisis Statistik Inferensial.....	75
4.3.1	Uji Outer Model.....	75
4.3.2	Uji Inner Model	79
4.4	Diskusi.....	86
4.4.1	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Loyalty</i>	86
4.4.2	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	88
4.4.3	<i>Customer Relationship Management</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Loyalty</i>	90
4.4.4	<i>Customer Relationship Management</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	91
4.4.5	<i>Customer Satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Loyalty</i>	93
4.4.6	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui mediasi <i>Customer Satisfaction</i>	95
4.4.7	<i>Customer Relationship Management</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui mediasi <i>Customer Satisfaction</i>	96
4.5	Keterbatasan Penelitian	98
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Implikasi Manajerial	101
5.3	Saran.....	104
	DAFTAR REFERENSI	106
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian Khan <i>et al.</i> (2020)	23
Gambar 2.2	Model Penelitian Dewi <i>et al.</i> (2021)	24
Gambar 2.3	Model Penelitian Uddin (2019)	25
Gambar 2.4	Model Penelitian Fida, Ahmed and Al-Balushi (2020)	26
Gambar 2.5	Model Penelitian Fernandes and Solimun (2018)	28
Gambar 2.6	Model Penelitian Kristian P. and Panjaitan (2014).....	29
Gambar 2.7	Model Penelitian Dam and Dam (2021).....	29
Gambar 2.8	Model Penelitian.....	35
Gambar 3.1	Langkah-langkah analisis data	41
Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Kelas	56
Gambar 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 4.3	Persentase responden berdasarkan usia	57
Gambar 4.4	Model <i>Path Coefficient</i>	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Populasi siswa SMA XYZ Jakarta.....	39
Tabel 3.2	Skala Likert yang digunakan dalam penelitian.....	45
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	49
Tabel 3.4	<i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	52
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Variabel <i>Customer Loyalty</i>	59
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	64
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	67
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	71
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>Convergent</i> dengan AVE	76
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas <i>Convergent</i> dengan <i>Outer Loading</i>	76
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas <i>Discriminant</i>	78
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.10	Hasil Uji Kesesuaian Model	80
Tabel 4.11	<i>Path Coefficient</i>	82
Tabel 4.12	Hasil Uji Hipotesis.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1
LAMPIRAN E	E-1
LAMPIRAN F	F-1

