

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
F. Asumsi Penelitian	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Definisi Istilah	13
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. <i>Customer Relationship Management</i>	20

B. <i>Service Quality</i>	25
C. <i>Brand Image</i>	31
D. <i>Customer Loyalty</i>	35
E. Teori Hubungan antar Variabel	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Populasi dan Sampel	45
C. Sumber Data	47
D. Instrumen Penelitian	48
E. Pengumpulan Data	50
F. Analisis Data	51
BAB IV DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN	65
A. Deskripsi Data	65
B. Pembuktian Hipotesis	95
C. Pembahasan	99
BAB V PENUTUP	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	105
DAFTAR RUJUKAN	107
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	110
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111
RIWAYAT HIDUP	112