

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Asumsi Penelitian .....	7
E. Hipotesis Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian .....	8
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
H. Definisi Istilah.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
A. Pengertian <i>Costumer Relationship Managenent</i> (CRM).....	12

	B. Loyalitas Pelanggan.....	21
	C. Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
	A. Rancangan Penelitian.....	34
	B. Populasi dan Sampel.....	36
	C. Instrumen Penelitian .....	37
	D. Pengumpulan Data.....	41
	E. Analisis Data.....	43
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN</b>	
	<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
	A. Deskripsi Data.....	51
	B. Pembuktian Hipotesis .....	75
	C. Pembahasan .....	78
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>89</b>
	A. Kesimpulan .....	89
	B. Saran .....	90
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
	<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>94</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Matriks Kajian Pustaka .....	31
3.1 Operasional Variabel.....	35
3.2 Rentang Keeratan Hubungan pada Koefisien Korelasi.....	50
4.1 Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner .....	56
4.2 Daftar Pernyataan Kuesioner .....	61
4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Customer Relationship Management (X) .....	62
4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Anggota (Y) .....	65
4. 5 Hasil Uji Validitas X .....	69
4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	69
4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	70
4.8 Ketentuan Pengambilan Keputusan .....	71
4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	71
4.10 Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi .....	72
4.11 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov .....	74
4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	75
4.13 Hasil Analisis Uji T.....	77
4. 14 Hasil Koefisien Determinasi .....	78

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1 Struktur Pengelola KSPP. Syariah BMT NU Cabang Kota Sumenep.....	55
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	57
4.3 Umur Responden.....	58
4.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	59
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.6 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal P.P Plot.....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Kuisisioner Penelitian .....	95
Jadwal Penelitian.....	101
Tabulasi Data .....	102
Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Customer Relationship Management</i> .....	108
<i>Management</i> .....	108
Hasil Uji Validitas Instrumen.....	113
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	116
Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
Hasil Analisis Data.....	119
Dokumentasi .....	120