

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI	vi
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II LANDASAN TEORI.....	25
A. Manajemen Penjualan	25

B. Perilaku Konsumen	28
C. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	30
D. Loyalitas Pelanggan	38
E. Hubungan Antara <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> dan Loyalitas Pelanggan	41
F. Penelitian Terdahulu	43
G. Hipotesis Penelitian.....	44
H. Definisi Operasional Variabel.....	45
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	49
A. Sejarah Singkat Perusahaan	49
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	50
C. Struktur Organisasi Perusahaan	51
D. Sistem Informasi yang dimiliki.....	53
E. Aktivitas perusahaan	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Responden	58
B. Analisis Deskriptif.....	62
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	65
D. Uji Asumsi Klasik	67
E. Analisis Regresi Linier Berganda	70
F. Uji Hipotesis Penelitian.....	71
G. Koefisien Determinasi R^2	74
H. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	80
A. Simpulan.....	80

B. Implikasi Manajerial	81
C. Batasan Penelitian	82
D. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Asuransi Indonesia.....	3
Tabel 1.2 Daftar Target dan Realisasi Pendapatan Premi Asuransi Jiwa <i>Sequislife</i> cabang Palembang (dalam jutaan rupiah).....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep	45
Tabel 4.1 Jenis kelamin Responden	58
Tabel 4.2 Umur Responden.....	59
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4.5 Lama Bergabung	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4.15 Tabel Uji Koefisien Determinasi R^2	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Aset Industri Asuransi di Beberapa Negara (dalam miliar dollar Amerika Serikat)	1
Gambar 1.2 Model Penelitian	15
Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Sequislife</i> Cabang Palembang	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Output <i>SPSS</i> Statistik Deskriptif	87
Lampiran 2. Output <i>SPSS</i> Uji Validitas Data	93
Lampiran 3. Output <i>SPSS</i> Uji Reliabilitas Data.....	95
Lampiran 4. Output <i>SPSS</i> Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran 5. Output <i>SPSS</i> Analisis Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 6. Contoh Kuisisioner.....	99
Lampiran 7. Surat Pernyataan Jumlah Polis dan Pendapatan Premi.....	102
Lampiran 8. Surat Permohonan Penyebaran Kuesioner	104
Lampiran 9. Surat Pernyataan Penyebaran Kuesioner	105
Lampiran 10. Data Kuisisioner	106
Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi	110