

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRAC	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5 Hipotesis	4
1.6 Metodologi Penelitian	4
1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian	4
1.6.2 Populasi dan Sampel	4
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data	5
1.6.4 Instrument atau alat ukur penelitian.....	5
1.6.5 Teknik Pengambilan Sampel	5
1.6.6 Jenis Data.....	6
1.6.7 Analisis Data	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Teknik Pengumpulan Data	8
2.1.2 Jenis Data	9
2.1.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	9
2.1.4 Teknik Analisis Data.....	11
2.1.5 Instrument atau alat ukur penelitian	12
2.1.5.1 Uji Validitas	12
2.1.5.2 Uji Reliabilitas	13
2.1.6 Variabel Penelitian	14
2.1.7 <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.1.8 Pemasaran Berkelanjutan	15

2.1.7 Pemasaran Individu	15
2.1.8 Program Kemitraan	15
2.1.9 Loyalitas Pelanggan	15
2.1.10 Analisis Linier Berganda.....	16
2.1.11 Uji Asumsi Klasik	17
2.1.12 Uji Hipotesis	18
2.2 Studi Literatur	20
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.4 Karangka Hipotesis	29
3.5 Metodologi Pengmpulan Data	30
3.6 Variabel Penelitian	33
3.7 Jenis data	33
3.8 Pengujian Instrumen	34
4.9 Pengujian Asumsi Klasik	34
4.10 Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Data	37
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	39
4.4 Uji Regresi Berganda	41
4.5 Pengujian Hipotesis	42
4.6 Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Antara Variabel Independen dan Dependen	14
Gambar 2.2 Karangka Pikir Penelitian	27
Gambar 3.1 Karangka Hipotesis	29
Gambar 4.1 Pengujian Normalitas	40
Gambar 4.2 Pengujian Heteroskedastisitas	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala Likert Penelitian	9
Tabel 2.2 Interpretasi Nilai r	20
Tabel 2.3 Studi Literatur Penelitian	25
Tabel 3.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pemasaran Berkelanjuta.	31
Tabel 3.2. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Pemasaran Individu	32
Tabel 3.3. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Program Kemitraan	32
Tabel 4.1. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	33
Tabel 4.2. Interpretasi Nilai r	34
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Validitas	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	39
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Autokorelasi.....	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.8. Hasil Uji T	42
Tabel 4.9. Hasil Uji F	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Korelasi	46
Tabel 4.11. Hasil Uji Determinan	46