

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian .....	8
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	8
1.5.1 Lokasi .....	8
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>10</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	10
2.1.1. Suasana Toko .....	10
2.1.2. Budaya Pelayanan .....	11
2.1.3. <i>Customer Relationship Management</i> .....	12
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.5. Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	17
2.2. Kerangka Pemikiran .....	27
2.3. Hipotesis .....	32
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>

3.1.	Objek Penelitian.....	34
3.2.	Metode Penelitian .....	34
3.2.1.	Operasionalisasi Variabel.....	35
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.2.3.	Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	47
4.1.1.	Profil Responden .....	47
4.1.2.	Gambaran Susana Toko, Budaya Pelayanan dan <i>Customer Relationship Management</i> di X-Sha .....	53
4.1.3.	Interpretasi Hasil Kuesioner .....	57
4.1.4.	Analisis Data Menggunakan <i>SEM-PLS</i> .....	65
4.2.	Pembahasan .....	77
4.2.1.	Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	77
4.2.2.	Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	78
4.2.3.	Pengaruh Budaya Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	79
4.2.4.	Pengaruh Budaya Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	80
4.2.5.	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X-Sha .	81
4.2.6.	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan X-Sha ..	82
4.2.7.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	84
4.2.8.	Pengaruh Suasana Toko terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	85

4.2.9. Pengaruh Budaya Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	86
4.2.10. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X-Sha.....	87
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>89</b>
5.1. Simpulan .....	89
5.2. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>178</b>