

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iiii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Berfikir	7
F. Hipotesis Penelitian	14
G. Hasil Penelitian Terdahulu	15
BAB II TINJAUAN PUSTKA.....	20
A. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	20
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	20
2. Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	22
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi CRM.....	22
B. Loyalitas Orang Tua Murid	25
1. Definisi Loyalitas	25
2. Karakteristik Loyalitas	27
3. Tahapan Loyalitas	28
4. Jenis-Jenis Loyalitas.....	32
5. Faktor-Faktor yang membentuk Loyalitas	34
C. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Loyalitas Orang tua Murid	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	38
B. Jenis dan Sumber Data	39
C. Teknik Pengumpulan Data	42
D. Teknik Analisis Data	44
E. Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Deskripsi Data	53
B. Hasil Penelitian.....	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
BAB V PENUTUP.....	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran	89
C. Keterbatasan Penelitian	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118

