

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	6
1.5.Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Konsep Pemasaran	11
2.2 Pemasaran Jasa	12
2.3 Perilaku Konsumen	13
2.4 Keputusan Pembelian	14
2.5 <i>Customer Relationship Management</i>	19
2.5.1 Konsep CRM.....	19
2.5.2 Pengertian CRM.....	20

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.3 Tahapan CRM.....	21
2.5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi implementasi CRM	22
2.6 Pandangan Islam Terhadap Keputusan Pembelian	25
2.7 Penelitian Terdahulu	27
2.8 Konsep Pemikiran Variabel Penelitian	29
2.9 Hipotesis Penelitian	29
2.10 Variabel Penelitian	31
2.11 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2 Jenis dan Sumber Data	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.6 Uji Kualitas Data	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Realibilitas	39
3.6.3 Uji Normalitas.....	40
3.7 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.1 Uji Autokorelasi	40
3.7.2 Uji Multikolinearitas	41
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	41

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8 Uji Regresi Linear Berganda	42
3.9 Uji Hipotesis Penelitian	42
3.9.1 Uji Parsial (<i>T-Test</i>)	42
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	43
3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)	44

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	46
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.3 Struktur Organisasi	47
4.4 Aktivitas Perusahaan.....	52

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	54
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia	55
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
5.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	58
5.2.1 Sumber Daya Manusia (X1)	58
5.2.2 Proses (X2).....	59
5.2.3 Keputusan Pembelian	61
5.3 Uji Kualitas Data.....	62
5.3.1 Uji Validitas	62
5.3.2 Uji Reliabilitas	65

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.4 Uji Normalitas Data	65
5.5 Uji Asumsi Klasik	67
5.5.1 Uji Multokolineritas	68
5.5.2 Uji Heteroskedastisitas	68
5.5.3 Uji Autokorelasi	69
5.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
5.7 Uji Hipotesis	
5.7.1 Uji Secara Parsial (Uji T)	72
5.7.2 Uji Secara Simultan (Uji F)	74
5.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	75
5.8 Pembahasan	76
5.8.1.1 Sumber Daya Manusia	77
5.8.1.2 Proses	77
5.8.2 Keputusan Pembelian.....	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN