



**HUBUNGAN ANTARA FAKTOR PENDUKUNG *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DENGAN LOYALITAS PASIEN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Eva Ayu Nila Faradila  
NIM 102110101050**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**



**HUBUNGAN ANTARA FAKTOR PENDUKUNG *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DENGAN LOYALITAS PASIEN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan S1 Kesehatan Masyarakat dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

**Oleh**

**Eva Ayu Nila Faradila  
NIM 102110101050**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS JEMBER  
2014**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT , berkat limpahan kasih sayang-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini;
2. Orang tua saya, Bapak Muh. Fauzi, S.P dan Ibu Fadilatul Jadidah yang telah mencurahkan kasih sayang, dukungan baik moril maupun materiil, serta tak pernah lelah untuk menemani, menasehati dan memberikan do'a yang tak pernah berhenti mengiringi setiap langkah hidupku. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kesehatan dan kebahagiaan;
3. Para Dosen, Guru-guru, TK Api Alam, SDIT Al-Irsyad Al-Islamiyah Pamekasan, SMPN 1 Pamekasan, SMAN 1 Pamekasan, sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta membimbing saya dengan penuh kasih sayang dan kesabaran;
4. Para Sahabat dan kolega angkatan 2010 yang telah memberikan pengalaman luar biasa, senantiasa menemani dalam setiap langkah, baik susah, canda, maupun tawa
5. Almamater yang saya banggakan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

## MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesama manusia”  
(HR. Thabrani)<sup>\*)</sup>

“We have to do the best we can. This is our sacred human responsibility”  
(Albert Einstein)<sup>\*\*)</sup>

“The price of excellence is discipline; the cost of mediocrity is disappointment”  
(William Arthur Ward)<sup>\*\*\*)</sup>

---

\*) Abdul Ghasim Payande. 2011. *Nahjul Fashahah: Ensiklopedia Hadist Masterpiece Muhammad Saw.* Bandung: Imania Group Mizan.

\*\*\*) Shepherd P. *Words of Wisdom: "Success and Abundance"*.

\*\*\*\*) Shepherd P. *Words of Wisdom: "Motivation and Leadership"*.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Ayu Nila Faradila

NIM : 102110101050

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : “Hubungana antara Faktor Pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan prinsip ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2 Oktober 2014  
Yang menyatakan,

Eva Ayu Nila Faradila  
NIM 102110101050

**PEMBIMBINGAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA FAKTOR PENDUKUNG *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DENGAN LOYALITAS PASIEN  
DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PARU JEMBER**

Oleh

Eva Ayu Nila Faradila  
NIM 102110101050

Pembimbing

Pembimbing Utama : dr. Arya Sidemen, S.E., M.PH  
Pembimbing Anggota : Eri Witcahyo, S.KM. M.Kes

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Hubungan antara Faktor Pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 2 Oktober 2014

Tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Nuryadi, S.KM.,M.Kes  
NIP. 19720916 200112 1 001

Eri Witcahyo, S.KM.,M.Kes  
NIP. 19820723 201012 1 003

Anggota I,

Anggota II,

dr. Arya Sidemen, SE., M.PH  
NIP. 19630916 18903 1 008

dr. Sigit Kusumajati, MM  
NIP. 19670314 200604 1 008

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Jember

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.  
NIP. 19560810 198303 1 003

*Correlation between The Supporting of Customer Relationship Management by Customer Loyalty in Outpatient Installation Paru's Hospital of Jember*

**Eva Ayu Nila Faradila**

*Administration and Health Policy, School of Public Health, Jember University*

**ABSTRACT**

*Customer loyalty is a purchase made by a customer for a commitment to a brand or a company. Loyalty issues in Outpatient Instalation of Paru's Hospital due to a lower number than 8013 new patients in 2012 to 5,595 in 2013. Loyalty can be measured by saying positive things, recommending friends, and continue purchasing. According to the data it is known that there are several indicators of loyalty that have not been going well. The correlation between the consumer and the enterprise will become more powerful with the supporting of CRM that can build customer loyalty. The goal of study to analysis the correlation between the supporting of CRM by Customer loyalty in outpatient installation Paru's Hospital of Jember. The study was analytic approach by a cross sectional design. The sample in this study were 96 patients of outpatient installation.. Data were presented using tables and analyzed by Spearman Rank correlation with significance level of 5% ( $\alpha = 0.05$ ). The Significance value of Information data was 0,027; Information tecnology was 0,004; proces was 0,000 and people was 0,000 too. So that the results showed that there was a correlation between the supporting of CRM with customer loyalty. It is recommended for Paru's Hospital of Jember to create a system that can make the customer service store detailed patient data that comes with the availability of a customer database.*

**Keywords:** *Customer Loyalty, The Supporting of Customer Relationship Management, Outpatient Instalation*



## RINGKASAN

**Hubungan antara Faktor Pendukung *Customer Relationship Management* dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember;**  
Eva Ayu Nila Faradila; 102110101050; 2014; 96 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Loyalitas pelanggan adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merk atau perusahaan (Kotler, 2005). Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa kenaikan jumlah kunjungan dari tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami penurunan, yaitu dari 20,80% menjadi 5,69% dikarenakan jumlah pengunjung lama dan baru. Penurunan angka kunjungan disebabkan oleh menurunnya angka kunjungan pasien baru yaitu jumlah pasien baru pada tahun 2012 sebesar 8.013, namun pada tahun 2013 jumlah pasien baru menurun menjadi 5.595, sedangkan angka kunjungan pasien lama semakin meningkat. Jika kenaikan pasien disebabkan karena loyalitas maka setidaknya jumlah kunjungan pasien baru juga akan meningkat, hal ini disebabkan karena menurut Kotler dan Keller (2008), loyalitas tidak hanya diukur dengan frekuensi pemanfaatan ulang tapi loyalitas pelanggan diukur dengan tiga hal, yaitu: mengatakan hal yang positif; merekomendasikan; serta pembelian ulang. Sehingga dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa ada indikator dari loyalitas tersebut yang belum berjalan maksimal. Hal itulah yang menunjukkan bahwa ada masalah terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember.

Dari permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit Paru Jember, maka rumah sakit ini membutuhkan sebuah strategi untuk menciptakan loyalitas yaitu dengan *Customer Relationship Management* (CRM). Dimana faktor pendukung CRM berupa data dan teknologi informasi, sumber daya manusia (SDM) dan Proses merupakan kunci keberhasilan CRM (Buttle, 2004). Salah satu alasan mendasar yang mendorong

rumah sakit membina hubungan dengan konsumen sesungguhnya adalah untuk mengidentifikasi, memuaskan, dan berhasil mempertahankan konsumen (Rahmayanty, 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan analitik menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 pasien dari instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember, dimana sebanyak 71 responden merupakan pasien lama dan 25 responden merupakan pasien baru. Pengambilan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan kuesioner. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel serta dianalisis menggunakan uji korelasi *spearman* dengan tingkat kemaknaan sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ ).

Hasil penelitian ini diantaranya adalah terdapat hubungan antara faktor pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penilaian responden terhadap faktor pendukung CRM di instalasi rawat jalan RS Paru sudah baik, karena semakin baik penerapan CRM, akan meningkatkan loyalitas (Estiningsih, 2011). Dari hasil penelitian ini disarankan bagi pihak Rumah Sakit Paru Jember untuk membuat sistem atau prosedur yang dapat mendorong petugas *customer service* untuk lebih detail lagi dalam melakukan pendataan pasien dan tidak hanya dengan menggunakan KTP (Kartu Tanda Penduduk) terutama didukung dengan tersedianya *database* pasien sehingga dengan hal ini juga dapat dijadikan cara untuk melakukan komunikasi lebih efektif lagi dengan pasien atau keluarga pasien sehingga RS Paru bisa dengan mudah mengetahui keinginan dan harapan dari pasien.

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul *”Hubungan antara Faktor Pendukung Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember”*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak dr. IGN Arya Sidemen, S.E., M.PH dan Bapak Eri Witcahyo, S.KM., M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran, dan koreksi dalam penyusunan proposal skripsi ini. Terimakasih dan penghargaan penulis sampaikan pula kepada:

1. Drs. Husni Abdul Gani M.S., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat;
2. Eri Witcahyo, S.KM., M.Kes., selaku Kepala Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember;
3. Abu Khoiri, S.KM., M.Kes., Nuryadi, S.KM., M.Kes., Yennike Tri H, S.KM., M.Kes., Christyana Sandra, S.KM., M.Kes., dan Sri Utami, S.KM., MM selaku Dosen peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
4. Rahayu Sri P., S.KM., M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa di Fakultas Kesehatan Masyarakat;
5. dr. IGN Arya Sidemen., SE., M.PH, selaku Direktur Rumah Sakit Paru Jember yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian;
6. Nuryadi, S.KM., M.Kes dan dr. Sigit Kusumajati, MM, selaku dosen penguji sidang skripsi;
7. Kedua orang tua saya yang amat saya cintai, terimakasih atas do’a, dukungan, dan pengorbanan ayah dan ibu selama ini;

8. Adik M. Fakhur Rozy dan (alm) Tryas Fiqrie Akbar, terimakasih atas segala do'a, dukungan, dan perhatiannya selama ini.
9. Sahabat tercintaku, Alif, (alm) Ninis, D'vanquish (Revy, Yuni dan Nia) dan Byvaniez (Nabila dan Anis), serta teman-teman terbaikku, Dewi S, Blok M Trilupat (Okky O, Zora, Ayu dan Siska), terima kasih atas perhatian, dukungan dan semuanya;
10. Teman-teman peminatan AKK (reguler dan alih program), serta teman-teman seperjuangan angkatan 2010 senang bisa mengenal kalian;
11. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi bagi terselesaikannya skripsi ini.

Skripsi ini telah penulis susun dengan optimal, namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan, oleh karena itu penulis terbuka menerima masukan yang membangun. Semoga tulisan ini berguna bagi semua pihak yang memanfaatkannya.

Jember, 2 Oktober 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>PRAKATA</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xx
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan</b> .....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus .....	8
<b>1.4 Manfaat</b> .....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Praktisi.....	7

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

<b>2.1 Rumah Sakit</b> .....	8
2.1.1 Definisi Rumah Sakit.....	9
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	9
2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....	9
2.1.4 Ciri Khas Rumah Sakit .....	11
<b>2.2 Pelayanan/Instalasi Rawat Jalan</b> .....	12
2.2.1 Definisi Pelayanan/Instalasi Rawat Jalan .....	12
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan/Instalasi Rawat Jalan .....	12
<b>2.3 Loyalitas</b> .....	13
2.3.1 Konsep Loyalitas .....	13
2.3.2 Definisi Loyalitas.....	15
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas .....	16
2.3.4 Kategori Loyalitas.....	18
2.3.5 Tahapan Loyalitas.....	20
2.3.6 Dimensi Loyalitas .....	22
2.3.7 Membangun Loyalitas .....	23
2.3.8 Keuntungan dari Loyalitas.....	24
<b>2.4 Customer Relationship Management (CRM)</b> .....	25
2.4.1 Konsep CRM .....	25
2.4.2 Definisi CRM.....	26
2.4.3 Tujuan CRM .....	27
2.4.4 Manfaat CRM .....	28
2.4.5 Proses CRM .....	30
2.4.6 Rantai Nilai CRM .....	31
2.4.7 Tataran CRM.....	35
2.4.8 Implementasi CRM.....	35
<b>2.5 Hubungan CRM dengan Loyalitas</b> .....	42
<b>2.6 Kerangka Konsep</b> .....	46

<b>2.7 Hipotesis</b> .....	48
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	49
<b>3.2 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	49
3.2.1 Tempat Penelitian .....	49
3.2.2 Waktu Penelitian .....	49
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	50
3.3.1 Populasi Penelitian.....	50
3.3.2 Sampel dan Besar Sampel.....	50
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	51
<b>3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional</b> .....	53
3.4.1 Variabel Penelitian.....	53
3.4.2 Definisi Operasional .....	54
<b>3.5 Data dan Sumber Data</b> .....	61
<b>3.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	62
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	63
<b>3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data</b> .....	63
3.7.1 Teknik Pengolahan Data .....	63
3.7.2 Teknik Penyajian Data .....	64
3.7.3 Teknik Analisis Data.....	64
<b>3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	65
3.8.1 Uji Validitas .....	65
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	65
<b>3.9 Kerangka Operasional</b> .....	67
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	68
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Paru Jember .....	68
4.1.2 Karakteristik Responden .....	68

4.1.3	Distribusi Faktor Pendukung <i>Customer Relationship Management</i> di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.....	71
4.1.4	Distribusi Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember .....	74
4.1.5	Analisis Statistik Hubungan antara Faktor Pendukung dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.....	75
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>81</b>
4.2.1	Hubungan antara Data Informasi dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember .....	81
4.2.2	Hubungan antara Teknologi Informasi dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember .....	83
4.2.3	Hubungan antara Sumber Daya Manusia dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.....	85
4.2.4	Hubungan antara Proses dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember .....	87
4.2.5	Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember.....	88
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>93</b>
5.2	<b>Saran .....</b>	<b>93</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>96</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
A.	<b><i>INFORMED CONSENT</i> .....</b>	<b>103</b>
B.	<b>KUESIONER .....</b>	<b>105</b>



<b>C. HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS .....</b>	<b>110</b>
<b>D. REKAPITULASI HASIL KUESIONER.....</b>	<b>112</b>
<b>E. HASIL ANALISIS DATA.....</b>	<b>117</b>
<b>F. DOKUMENTASI.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1	
Anga kunjungan pasien baru dan pasien lama di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember .....	50
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... 54
4.1	
Distribusi Frekuensi Responden yang Memanfaatkan Pelayanan Rawat Jalan RS Paru Jember berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2	
Distribusi Frekuensi Responden dalam Pemanfaatan Rawat Jalan RS Paru Jember berdasarkan Umur .....	69
4.3	
Distribusi Frekuensi Responden dalam Pemanfaatan Rawat Jalan RS Paru Jember berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.4	
Distribusi Frekuensi Responden dalam Pemanfaatan Rawat Jalan RS Paru Jember berdasarkan Pekerjaan.....	71
4.5	Distribusi Data Informasi di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember ..... 72
4.6	Distribusi Teknologi Informasi di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember ..... 72
4.7	Distribusi Sumber Daya Manusia di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember ..... 73
4.8	Distribusi Proses di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember ..... 74
4.9	Distribusi Loyalitas di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember ..... 75
4.10	
Tabulasi Silang antara Data Informasi dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember.....	76
4.11	
Hasil Analisis Hubungan antara Data Informasi dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jemberq .....	76
4.12	
Tabulasi Silang antara Teknologi Informasi dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember.....	77
4.13	
Hasil Analisis Hubungan antara Teknologi Informasi dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember .....	78

4.14	Tabulasi Silang antara SDM dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember .....	79
4.15	Hasil Analisis Hubungan antara SDM dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember .....	79
4.16	Tabulasi Silang antara Proses dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember .....	80
4.17	Hasil Analisis Hubungan antara Proses dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Paru Jember .....	81

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas .....	14
2.2 Model Kontributor dan Detraktot .....	17
2.3 Model Integratif .....	18
2.4 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku Pembelian Ulang ..	19
2.5 <i>The relationship Marketing Ladder of Loyalty</i> .....	20
2.6 Rantai Nilai CRM .....	31
2.7 Cara Kerja Aktual CRM.....	43
2.8 Peta Proses Manajemen Loyalitas Pelanggan .....	44
2.9 Kerangka Konsep Penelitian .....	46
3.1 Kerangka Operasional .....	67