















## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tersanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing manusia ke jalan yang lurus.

Tesis ini telah dapat penulis selesaikan walaupun masih banyak kelemahan. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan bagi ilmu pengetahuan.

Keseluruhan proses penyusunan Tesis ini telah melibatkan berbagai pihak. Melalui kata pengantar ini penulis secara khusus menghaturkan terima kasih kepada :

1. Dr. Suparno, SH, MS, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. H. Mohhammad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakkultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Mochamad Arwani, SE., MM, selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar membaca, mengoreksi dan memberikan bimbingan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan tesis ini.
5. Drs. Taufik, MS, MM, selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar membaca, mengoreksi dan memberikan bimbingan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang memberikan bimbingan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan tesis ini



7. Orang tua, istriku, Bpk. Sucipto Thoyib.
8. Ananda, Arina Azka , M. Akhmal Sarifuddin dan Haikal Alfaresh.
9. Bp. Ismail Fahmi, selaku direktur Optik Pink Pati.

Semoga jasa-jasa mereka mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

Kudus, 27 September 2014

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN .....	iii
<i>ABSTACT</i> .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	15
2.2 Tinjauan Empiris .....	44
<b>BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1 Kerangka Penelitian.....	56
3.2 Kerangka Konsep .....	56
3.3 Hipotesa Penelitian .....	58

BAB	IV METODE PENELITIAN .....	64
	4.1 Jenis Penelitian.....	64
	4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	64
	4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
	4.4 Jenis dan Sumber Data.....	67
	4.5 Variabel Penelitian .....	67
	4.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel .....	68
	4.7 Penentuan Skor .....	70
	4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
	4.9 Metode Pengumpulan Data.....	72
	4.10 Metode Analisis Data.....	72
BAB	V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	78
	5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	78
	5.2 Karakteristik Responden .....	81
	5.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	82
	5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
	5.5 Uji Asumís Klasik .....	90
	5.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
	5.7 Uji Hipotesis .....	95
	5.8 Adjusted R Square .....	96
	5.9 Pembahasan.....	97
	5.10 Implikasi Teoritis .....	110
	5.11 Implikasi Manajerial.....	112
	5.12 Keterbatasan Penelitian .....	114

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
6.1 Kesimpulan .....	116
6.2 Saran .....	117
DAFTAR PUSTAKA .....	120
LAMPIRAN – LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Nama-Nama Penyedia Jasa Optik Keliling .....	11
Tabel	2.1	Definisi CRM .....	18
Tabel	4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	70
Tabel	5.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja .....	81
Tabel	5.2	Dasar Interpretasi Skor Item Dalam Variabel Penelitian .....	83
Tabel	5.3	Tabel Frekuensi / Prosentasi Indikator Variabel Orientasi Pasar .....	83
Tabel	5.4	Tabel Frekuensi / Prosentase Indikator Variabel Teknologi Informasi.....	85
Tabel	5.5	Tabel Frekuensi / Prosentase Indikator Variabel <i>Knowledge</i> ...	87
Tabel	5.6	Tabel Frekuensi / Prosentase Indikator Variabel Kepuasan Konsumen.....	88
Tabel	5.7	Pengujian Validitas Variabel Penelitian .....	89
Tabel	5.8	Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian .....	90
Tabel	5.9	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	91
Tabel	5.10	Uji Multikolinieritas .....	91
Tabel	5.11	Uji Glejser .....	92
Tabel	5.12	Hasil Regresi Linier Berganda .....	93
Tabel	5.13	Hasil Perhitungan Anova .....	96
Tabel	5.14	Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....	97

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkembangan Jumlah Optik Keliling di Kabupaten Pati .....	11
Gambar 2.1	Rantai Nilai CRM .....	17
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Konsumen.....	39
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Analisa Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Hasil Wawancara Mendalam

