

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	8
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	9
1.5    Tujuan Penelitian.....	9
1.6    Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1    Aspek Akademis .....	9
1.6.2    Aspek Praktis .....	9
1.7    Ruang Lingkup Penelitian .....	10
1.7.1    Lokasi dan Objek Penelitian .....	10
1.7.2    Waktu dan Periode Penelitian .....	10
1.8    Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1    Customer Relationship Management (CRM).....	12
2.1.2    Tujuan Customer Relationship Management (CRM) .....	13
2.1.3    Loyalitas.....	14
2.1.4    Iklan.....	17

2.1.5	Iklan Online.....	18
2.1.6	Portal News .....	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Kerangka Pemikiran .....	25
2.4	Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Karakteristik Penelitian .....	29
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	30
3.1.1	Operasional Variabel .....	30
3.2.2	Skala Pengukuran .....	32
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	34
3.4	Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1	Populasi.....	35
3.4.2	Sampel .....	35
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	36
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5.2	Sumber Data .....	37
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.6.1	Uji Validitas.....	37
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	39
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	41
3.7.1	Teknik Analisis Data .....	41
3.7.2	Pengujian Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	51
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Sering Mengakses.....	53
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengakses Harian 54	
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori yang Disukai .....	54

4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	55
4.2.2	Uji Asumsi Klasik .....	65
4.2.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.2.4	Koefisien Determinasi.....	70
4.2.5	Uji Hipotesis.....	71
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>83</b>