

Daftar Isi

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Daftar Simbol.....	xiv
Daftar Singkatan.....	xv
Daftar Istilah.....	xvi
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian	6
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Laporan	7
Bab II Tinjauan Pustaka	9
II.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	9
II.1.1 Definisi CRM.....	9
II.1.2 Mamfaat CRM	10

II.1.3	Adopsi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	11
II.2	<i>Technology Acceptance Model 3</i> (TAM 3)	12
II.3	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	15
II.4	Konsep Dasar SEM	15
II.4.1	Variabel Pada SEM	15
II.4.2	Model Evaluasi Pada SEM	16
II.5	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	17
II.6	SmartPLS.....	18
II.7	Penelitian Terdahulu.....	19
II.8	Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme	25
Bab III	Metodologi Penelitian.....	27
III.1	Konseptual Model	27
III.2	Sistematika Penelitian	28
III.3	Tahap Identifikasi.....	30
III.3.1	Observasi dan Wawancara	30
III.3.2	Studi literatur.....	30
III.3.3	Penentuan Model.....	30
III.3.4	Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
III.3.5	Pengembangan Hipotesis	33
III.3.6	Penentuan Variabel dan Indikator.....	35
III.4	Tahap Pengumpulan Data.....	40
III.4.1	Kuesioner	40
III.5	Tahap Analisis Data	48
III.5.1	Statistik Deskriptif	48
III.5.2	<i>Outer Model</i>	49
III.5.3	<i>Inner Model</i>	51

III.5.4	Pengujian Hipotesis.....	52
III.6	Tahap Pengambilan Keputusan	52
III.6.1	Hasil Analisis	52
III.6.2	Kesimpulan	53
Bab IV	ANALIS DAN PEMBAHASAN	54
IV.1	Gambaran Perusahaan	54
IV.1.1	Profil perusahaan.....	54
IV.1.2	Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	55
IV.2	Karakteristik Responden	56
IV.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
IV.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
IV.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
IV.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
IV.3	Statistik Deskriptif.....	58
IV.4	Analisis <i>Outer Model</i>	61
IV.4.1	Uji Validitas Konvergen	61
IV.4.2	Uji Validitas Diskriminan	70
IV.4.3	Uji Reliabilitas	94
IV.5	Analisis <i>Inner Model</i>	95
IV.5.1	Koefisien Determinasi atau <i>R-Square</i>	95
IV.5.2	<i>Path Coefficients</i>	96
IV.6	Pengujian Hipotesis	99
Bab V	KESIMPULAN DAN SARAN	121
V.1	Kesimpulan.....	121
V.2	Saran	123
Daftar Pustaka	124

LAMPIRAN.....	132
---------------	-----