

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 Telaah Pustaka	16
2.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Implementasi Customer Relationship Management	38
2.3 Mekanisme Antar Variabel.....	49
2.4 Penelitian Terdahulu	54
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	55
2.6 Perumusan Hipotesis	57

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	58
3.2 Populasi dan Sampel	58
3.3 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	60
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	62
3.5 Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	62
3.6 Teknik Analisis	64

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Deskripsi Responden	71
4.2 Analisis Data Penelitian	74
4.3 Pengujian Asumsi SEM	75
4.4 Uji Reliability dan Variance Extract.....	77
4.5 Analisis Data	78
4.6 Analisis SEM.....	84

4.7 Pengujian Hipotesis	87
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAAN	
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Kesimpulan atas Masalah Penelitian	91
5.3 Implikasi Teoritis	93
5.4 Implikasi Kebijakan	94
5.5 Keterbatasan Penelitian	96
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	97
DAFTAR REFERENSI.....	98
LAMPIRAN - LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	