

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Permasalahan	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Metode Penelitian	3
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Hipotesis	4
BAB II LANDASANTEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Aplikasi CRM	6
2.1.2. Validitas	7
2.1.3. Reabilitas	7
2.1.4. Normalitas	7
2.1.5. Analisa Regresi	8
2.1.6. Skala Likert	8
2.1.7. SPSS	8
2.1.8. TAM	9
2.2. Penelitian Terkait	9
2.3. Objek Penelitian	10
2.3.1. Visi & Misi	10
2.3.2. Struktur Organisasi	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1. Tahapan Penelitian	12
3.2. Instrumen Penelitian	14
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	17
3.3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.4. Metode Analisis Data	18

3.4.1. Uji Kualitas Data	20
3.4.2. Uji Asumsi Klasik	23
3.4.3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	21
3.4.5. Uji Hipotesis	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1. Uji Kualitas Data	26
4.1.2. Uji Asumsi Klasik	29
4.1.3. Uji Regresi Linier	31
4.1.4. Uji Hipotesis	33
4.2. Pembahasan	36
BAB V PENUTUP	37
5.1. Kesimpulan.....	37
5.2. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	41
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN.....	42
LAMPIRAN.....	43

