

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
CURICULUM VITAE.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Asumsi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. <i>Digital Marketing</i>	11
2.1.1. Pengertian <i>Digital Marketing</i>	11
2.1.2. Indikator <i>Digital Marketing</i>	11
2.2. <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.2.1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	12
2.2.2. Indikator <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.3. Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5. Penelitian Terdahulu.....	17
2.6. Kerangka Berpikir dan Hipotesis.....	33
2.6.1. Kerangka Berpikir.....	33

	2.6.2. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1. Jenis Penelitian.....	40
	3.2. Lokasi Penelitian.....	40
	3.3. Definisi Operasional Variabel.....	41
	3.4. Populasi dan Sampel.....	43
	3.4.1. Populasi.....	43
	3.4.2. Sampel.....	43
	3.5. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
	3.5.1. Sumber Data.....	45
	3.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	46
	3.6. Metode Analisis Data.....	48
	3.6. 1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
	3.6. 2. Uji Asumsi Klasik.....	50
	3.7. Analisis Linier Berganda.....	52
	3.8. Koefisien Determinasi.....	53
	3.9. Pengujian Hipotesis.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMAHASAN	
	4.1. Hasil Penelitian.....	56
	4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
	4.1.2. Deskripsi Data Responden.....	57
	4.1.3. Data Frekuensi Responden.....	61
	4.2. Analisis Data.....	65
	4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
	4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	67
	4.2.3. Analisis Linier Berganda.....	71
	4.2.4. Uji Koefisien Determinasi.....	73
	4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	74
	4.3. Hasil Kerangka Berfikir.....	78
	4.4. Pembahasan.....	80
BAB V	PENUTUP	
	5.1. Kesimpulan.....	83
	5.2. Saran.....	83
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	