

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1.Penerapan Teknologi Informasi	8
2.1.2. Customer Relationship Management (CRM)	13

2.1.3. Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	15
2.1.4. Kinerja Perusahaan.....	19
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Konseptual.....	24
2.4. Hipotesis Penelitian	25
2.4.1. Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi terhadap Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	25
2.4.2. Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Perusahaan.....	25
2.4.3. Pengaruh CRM terhadap Keunggulan Bersaing Berkelanjutan	26
2.4.4. Pengaruh CRM terhadap Kinerja Perusahaan	27
2.4.5. Pengaruh Keunggulan Bersaing Berkelanjutan terhadap Kinerja Perusahaan.....	28
2.4.6. Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Perusahan melalui Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	29
2.4.7. Pengaruh CRM terhadap Kinerja Perusahan melalui Keunggulan Bersaing Berkelanjutan	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Pendekatan Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel	32
3.2.3 Teknik Sampling.....	32

3.3	Variabel Penelitian	34
3.3.1	Variabel Eksogen.....	34
3.3.2.	Variabel Endogen	37
3.4	Prosedur Pengambilan Data	39
3.5.	Model dan Teknik Analisis Data	40
3.5.1.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	40
3.5.2.	Evaluasi Model Analisis Persamaan Struktural (Inner Model).....	43
3.6.3	Uji Kecocokan Model Struktural	44
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	44
3.6.5	Pengujian Variabel Mediasi.....	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.2	Analisis Statistik Deskriptif	49
4.3.	Analisis Data	51
4.3.1	Menilai Outer Model.....	51
4.3.1.1	<i>Discriminantt Validity</i>	52
4.3.1.2	<i>Mengevaluasi Reliability AVE</i>	53
4.3.2	Pengujian Model Struktural.....	54
4.3.3	Pengujian Hipotesis	56
4.3.4	Pengujian Variabel Mediasi	58
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB V PENUTUP.....		68
5.1.	Kesimpulan	68

5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	74