

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Problematisasi	5
1.2.1. Kesenjangan Penelitian	5
1.2.2. Masalah Penelitian	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Metodologi Penelitian	16
1.5. Konteks Penelitian	18
1.6. Sistematika Skripsi	21
BAB II	23
2.1. Landasan Teori	23
2.2. Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis	25
2.2.1. Customer Relationship Management Capabilities (CRMC).....	25
2.2.2. Innovation Performance	29
2.2.3. Customer Engagement	31
2.2.4. Social Media Marketing.....	32
2.3. Model Penelitian Empiris	34
2.4. Dimensionalisasi Variabel	35
BAB III	40
3.1. Populasi dan Sampel	40

3.1.1.	Usaha Mikro.....	40
3.1.2.	Usaha Kecil.....	40
3.1.3.	Usaha Menengah.....	40
3.2.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.	Teknik Analisis Data	43
3.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.3.2.	Uji Model Fit.....	49
3.3.3.	Uji Multikolinearitas.....	51
3.3.4.	Structural Equation Modeling.....	53
BAB IV	55
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.2.	Deskripsi Kota Semarang.....	56
4.1.3.	Deskripsi Responden.....	58
4.2.	Analisis Data	60
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
4.2.2.	Uji Model Fit.....	72
4.2.3.	Uji Multikolinearitas.....	74
4.2.4.	Structural Equation Modeling.....	75
4.3.	Interpretasi Hasil Penelitian dan Uji Hipotesis	83
4.3.1.	Pengaruh Customer Relationship Management Capabilities terhadap Innovation Performance.....	83
4.3.2.	Pengaruh Customer Relationship Management Capabilities terhadap Customer Engagement.....	85
4.3.3.	Pengaruh Customer Engagement terhadap Innovation Performance.....	87
4.3.4.	Customer Relationship Management Capabilities terhadap Social Media Marketing.....	88
4.3.5.	Pengaruh Social Media Marketing terhadap Innovation Performance.....	90
BAB V	92
5.1.	Kesimpulan	92
5.2.	Implikasi Teoritis	94
5.3.	Implikasi Manajerial	96
5.4.	Keterbatasan Penelitian	97
5.5.	Saran Penelitian Mendatang	98
DAFTAR PUSTAKA	99

