

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>III</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>11</b>
1.1.1 Profil Perusahaan .....	11
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	11
1.1.3 Logo dan Makna Logo .....	12
1.1.4 Produk .....	13
<b>1.2 Latar Belakang</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>21</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>21</b>
<b>1.6 Batasan Masalah</b> .....	<b>22</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan laporan akhir</b> .....	<b>22</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>23</b>
2.1.1 Pemasaran .....	23
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	23
2.1.3 <i>Customer relationship management (CRM)</i> .....	24
2.1.4 Tujuan <i>Customer relationship management (CRM)</i> .....	25
2.1.5 Manfaat <i>Customer relationship management (CRM)</i> .....	26
2.1.6 Dimensi <i>Customer relationship management (CRM)</i> .....	27
2.1.7 Program Loyalitas .....	29
2.1.8 Loyalitas Pelanggan .....	29

2.1.9 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	30
<b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.2 Jenis Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.3 Tahapan Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>40</b>
<b>3.5 Pengumpulan data .....</b>	<b>42</b>
<b>3.6 Uji Keabsahan Data .....</b>	<b>46</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>47</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>49</b>
4.1.1 Deskripsi Informan.....	49
4.1.2 Hasil Wawancara .....	50
4.1.3 Hasil Observasi .....	61
4.1.4 Hasil Dokumentasi .....	63
<b>4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>73</b>
4.2.1 Perencanaan program CRM .....	73
4.2.2 Penerapan program CRM.....	75
4.2.3 Evaluasi Program CRM .....	79
4.2.4 Loyalitas Pelanggan Setelah Penerapan Program CRM.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>93</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>