

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	5
DAFTAR TABEL	6
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	7
1.1.1. Profil PT Halal Digital Internasional	7
1.1.2. Logo Perusahaan	7
1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	8
1.1.4. Produk/Layanan.....	8
1.2. Latar Belakang	10
1.3. Rumusan Masalah.....	16
1.4. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Kegunaan Penelitian	17
1.6. Batasan Penelitian	17
1.7. Sistematika Penulisan Proyek Akhir	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Landasan Teori.....	19
2.1.1. Pemasaran	19
2.1.2. Manajemen Pemasaran	20
2.1.3. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	21
2.1.4. Tujuan <i>Customer Relationship Manajemen (CRM)</i>	22

2.1.5.	Manfaat <i>Customer Relationship Manajemen</i> (CRM).....	23
2.1.6.	Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.7.	Program Loyalitas.....	24
2.1.8.	Perancangan Aplikasi.....	25
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	25
2.3.	Kerangka Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	32
3.2.	Jenis Penelitian.....	32
3.3.	Tahapan Penelitian.....	33
3.4.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1.	Informan atau Sumber Data Penelitian.....	34
3.4.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1.	Tahap Perancangan.....	37
4.1.1.	Deskripsi Informan.....	37
4.1.2.	Hasil Wawancara.....	37
4.1.3.	Hasil Observasi.....	41
4.1.4.	Hasil Dokumentasi.....	42
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.2.1.	Tahap Perancangan Program Loyalitas.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1.	Kesimpulan.....	52
5.2.	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		55