

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Profil Perusahaan.....	10
1.3. Rumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Kegunaan Penelitian.....	11
1.6. Batasan Penelitian.....	12
1.7. Sistematika Penelitian Laporan Proyek Akhir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori.....	14
2.1.1. Marketing.....	14
2.1.2. Customer Relationship Management (CRM).....	15
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4. Loyalty Card.....	17
2.1.5. Media Sosial.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Jenis Penelitian.....	23
3.3. Tahapan Penelitian.....	24
3.4. Data, Sumber Data, dan Narasumber.....	25
3.4.1. Data.....	25
3.4.2. Sumber Data.....	25
3.4.3. Narasumber.....	25

3.5. Pengumpulan Data.....	26
3.6. Uji Keabsahan Data.....	28
3.7. Teknik Data Analisis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Hasil Penelitian.....	32
4.1.1. Hasil Observasi.....	32
4.1.2. Hasil Dokumentasi.....	33
4.1.3. Hasil Wawancara.....	33
4.2. Hasil Pembahasan Wawancara.....	45
4.3. Perancangan Program.....	47
4.4. Implementasi Loyalty Card.....	50
4.4.1. Penawaran.....	50
4.4.2. Proses Pendaftaran.....	52
4.4.3. Partisipasi Pelanggan.....	53
4.5. Mengukur Efektivitas Program Loyalty Card.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61