

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Struktur Organisasi.....	2
1.1.5 Jenis Produk dan Jasa.....	3
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Batasan Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9

2.1.1	Pemasaran	9
2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3	<i>Digital marketing</i>	10
2.1.4	<i>Customer relationship management (CRM)</i>	10
2.1.5	Dimensi <i>Customer relationship management (CRM)</i>	11
2.1.6	Jenis <i>Customer relationship management (CRM)</i>	12
2.1.7	Indikator <i>Customer relationship management (CRM)</i>	12
2.2.	Penelitian Terdahulu	13
2.3.	Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1	Pendekatan Penelitian.....	18
3.2	Jenis Penelitian	18
3.3	Variabel Operasional	18
3.4	Tahapan Penelitian.....	21
3.4.1	Tahapan Pra-Lapangan.....	21
3.4.2	Tahapan Pekerjaan Lapangan.....	22
3.4.3	Tahap Analisis Data.....	22
3.5	Populasi dan Sampel	22
3.5.1	Populasi	22
3.5.2	Sampel.....	23
3.6	Pengumpulan Data	24
3.6.1	Informan atau Sumber Daya Penelitian	24
3.6.2	Instrumen Penelitian.....	25
3.6.3	Teknik Pengumpulan Data	25

3.6.4	Teknik Pengumpulan Data dengan Observasi.....	26
3.6.5	Teknik Pengumpulan Data dengan Wawancara	26
3.6.6	Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumentasi	30
3.6.7	Teknik Pengumpulan Data dengan Trianggulasi.....	30
3.7	Uji Keabsahan Data	31
3.8	Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.2	Hasil Pembahasan Wawancara	49
4.3	Perancangan Program CRM melalui <i>Membership card</i>	52
4.4	Implementasi Program CRM melalui <i>Membership card</i>	56
4.5	Evaluasi Program CRM melalui <i>Membership card</i>	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....		70
LAMPIRAN.....		74