

Daftar Isi

Halaman Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Abstrak	v
Abstract	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xii
Bab I.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha Dan Nama Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Produk Yang Ditawarkan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.6.2 Manfaat Praktis.....	13
1.7 Sistematika Penulisan	13
Bab Ii.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2 Pemasaran Jasa	19
2.1.3 Customer Experience.....	20
2.1.4 Customer Relationship Marketing.....	21
2.1.4 Customer Retention	31
2.1.5 Customer Experience.....	32
2.1.6 Customer Adoption.....	34
2.1.7 Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (Utaut2).....	35
2.2 Penelitian Terdahulu	38

2.3	Kerangka Pemikiran.....	49
Bab Iii.....		54
3.1	Jenis Penelitian.....	54
3.2	Protokol Wawancara	57
3.3	Tahapan Penelitian	73
3.4	Situasi Sosial Dan Narasumber.....	73
3.5	Pengumpulan Data Dan Sumber Data	76
3.6	Uji Validitas	77
3.6.1	Uji Triangulasi	77
3.6.2	Pengklarifikasian Bias	78
3.6.3	Pemeriksaan Narasumber	78
3.7	Teknik Analisis Data	79
3.7.1	Reduksi Data	79
3.7.2	Penyajian Data.....	80
3.7.3	Pembuatan Serta Verifikasi Kesimpulan	80
Bab Iv.....		82
4.1	Karakteristik Narasumber	82
4.2	Hasil Penelitian	83
4.3	Penambahan Hasil.....	113
4.3.1	Gambaran Profil Pengguna.....	114
4.3.2	Tanggapan Tambahan Pengguna Perusahaan ABC Mengenai Pertimbangan Penggunaan Perusahaan ABC.....	115
4.3.3	Tanggapan Customer Retention Specialist Mengenai Pertimbangan Penggunaan Perusahaan ABC 127	
4.3.4	Komparasi Hasil Interview Pengguna Dan Ahli Praktisi	134
4.3.5	Rancangan Faktor Pertimbangan Customer Retention.....	145
Bab V		155
5.1	Kesimpulan	155
5.2	Saran	160
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	160
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	162
Glossarium		163
Daftar Pustaka.....		164