

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Identifikasi Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Komunikasi Pemasaran.....	12
2.3 Customer Relationship Management (CRM).....	14
2.3.1. Tujuan CRM.....	16
2.3.2. Strategi Customer Relationship Management	18
2.3.3. <i>Identification – Differentiation – Interaction – Customization</i>	19
2.4 Customer Loyalty	21
2.4.1. Loyalitas Pelanggan.....	22

2.4.2.	Melihat Lebih Dekat Loyalitas Pelanggan	23
2.4.3.	Mengubah Pembeli Pertama Kali Menjadi Loyal	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Paradigma	30
3.2	Tipe Penelitian	32
3.3	Metode Penelitian	32
3.4	Subyek Penelitian	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1.	Data Primer.....	35
3.5.1.	Data Sekunder.....	35
3.6	Teknik Analisis Data.....	35
3.7	Teknik Pengukuran Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1.	Sejarah PT.AIA FINANCIAL	40
4.1.2.	Visi dan Misi	45
4.2	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1.	Target Pelanggan	48

4.2.2.	Strategi Customer Relationship Management AIA Financial dalam mempertahankan pelanggan.....	49
4.2.3.	IDIC.....	52
4.2.3.1.	Identification.....	52
4.2.3.2.	Differentiation.....	54
4.2.3.3.	Interaction.....	56
4.2.3.4.	Customization.....	60
4.3	Pembahasan.....	61
4.3.1.	Strategi Customer Relationship Management AIA Financial dalam mempertahankan pelanggan.....	62
4.3.2.	IDIC.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	68
5.2.1.	Saran akademis.....	68
5.2.2.	Saran praktis.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN