

DAFTAR ISI

COVER JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Peneliti Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Strategi Komunikasi Pemasaran	18

2.2.1.1	Definisi Komunikasi Pemasaran	18
2.2.1.2	Fungsi Komunikasi Pemasaran	19
2.2.2	Customer Relationship Management	20
2.2.2.1	Definisi Customer Relationship Management (CRM)..	20
2.2.2.2	Tujuan Customer Relationship Management (CRM)....	22
2.2.2.3	Manfaat Customer Relationship Management (CRM)..	23
2.2.2.4	Implementasi Customer Relationship Management (CRM)	24
2.2.2.5	Proses Customer Relationship Management (CRM) ...	33
2.2.2.6	Kriteria Customer Relationship Management (CRM) yang	
	Yang sukses	37
2.2.3	Loyalitas Pelanggan	38
2.2.3.1	Definisi Loyalitas Pelanggan	38
2.2.3.2	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	39
BAB III	: METODE PENELITIAN	41
3.1	Paradigma Penelitian	41
3.2	Metode Penelitian	42
3.3	Subyek Penelitian	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1	Data Primer	45
3.4.2	Data sekunder	46
3.5	Teknik Analisis Data	47
3.6	Teknik Pemeriksaan keabsahan data	49
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	51

4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	56
4.1.3 Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.4 Pengertian sales	58
4.1.5 Struktur Organisasi	59
4.1.6 Struktur Organisasi Front Office	61
4.1.7 Logo Perusahaan	62
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Penerapan Strategi CRM	62
4.2.2 Pengimplementasian Program CRM	82
4.2.3 Hambatan Penerapan Strategi CRM	86
4.2.4 Keterkaitan Strategi CRM Terhadap Peningkatan Loyalitas Pelanggan	89
4.3 Pembahasan	90
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	99
5.3 Saran Akademis	99
5.4 Saran Praktis	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103