

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORSINILITAS	ii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	2
I.3 Tujuan.....	2
I.4 Batasan Masalah.....	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	3
I.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
II.1 Customer Relationship Management	5
II.2 Customer Segmentation	6
II.3 Model RFM.....	7
II.4 Algoritma <i>K-Means</i>	7
II.5 Davies-Bouldin Index	9
II.6 Karakteristik Pelanggan	9
II.7 PT. Dakota Cargo Tasikmalaya	10
BAB III METODE PENELITIAN	12
III.1 Model Konseptual.....	12
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	13
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	17
IV.1 Pengumpulan Data.....	17
IV.2 Pengolahan Data.....	17
BAB V ANALISIS	24

V.1 Analisis Atribut LRFM.....	24
V.2 Analisis Atribut Demografis.....	26
V.3 Analisis Atribut Geografis.....	29
V.4 Analisis Karakteristik Pelanggan.....	36
V.5 Validasi Hasil <i>Clustering</i>	39
V.6 Implikasi Manajerial.....	40
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
VI.1 Kesimpulan.....	42
VI.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44