

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penulisan	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Profil Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.4 Logo dan Makna Logo.....	2
1.1.5 Produk/ layanan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penulisan.....	11
1.5 Manfaat Penulisan.....	11
1.6 Batasan Penulisan	11
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Customer Relationship Management (CRM)	16
2.1.4 Tujuan Customer Relationship Management (CRM)	17
2.1.5 Manfaat Customer Relationship Management (CRM)	17
2.1.6 Dimensi Customer Relationship Management (CRM).....	18
2.1.7 Program Loyalitas.....	19
2.1.8 Loyalitas Pelanggan	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
2.3 Penelitian Terdahulu	26

BAB III METODOLOGI PENULISAN	28
3.1 Pendekatan Penulisan.....	28
3.2 Jenis Penulisan	28
3.3 Variabel Operasional	28
3.4 Tahapan Penulisan	30
3.5 Populasi dan Sampel.....	34
3.6 Pengumpulan Data	35
3.6.1 Informan atau Sumber Data	35
3.6.2 Instrumen Penulisan.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7.1 Observasi.....	37
3.7.2 Wawancara.....	38
3.7.3 Dokumentasi	40
3.8 Uji Keabsahan Data	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENULISAN	45
4.1 Hasil Penulisan	45
4.1.1 Deskripsi Informan.....	45
4.1.2 Hasil Wawancara.....	45
4.1.2.1 Perancangan Program Customer Relationship Management.....	46
4.1.2.2 Penerapan Program Customer Relationship Management.....	50
4.1.2.3 Evaluasi Program Customer Relationship Management.....	53
4.1.3 Hasil Observasi.....	55
4.1.4 Hasil Dokumentasi	55
4.2 Perancangan Program Loyalitas	57
4.2.1 Potensi dan Masalah.....	57
4.2.2 Business Process.....	58
4.2.2.1 Program Goals.....	58
4.2.2.2 Target Audience	59
4.2.2.3 Program Mechanics.....	60
4.2.2.4 Rewards.....	61
4.2.2.5 Enrollment.....	62
4.2.2.6 Data Collection.....	62
4.2.2.7 Analysis.....	63

4.2.2.8 Reporting.....	64
4.2.3 Desain Awal Produk.....	65
4.2.3.1 Solution Design.....	65
4.2.3.2 Technical Design.....	80
4.2.3.3 Loyalty Card Design	81
4.2.3.4 Revisi dan Validasi Desain	85
4.2.4 Penerapan Program Loyalitas.....	87
4.2.4.1 Proses Pendaftaran	87
4.2.4.2 Sosialisasi dan Partisipasi Pelanggan pada Program Loyalitas.....	88
4.2.4.3 Implementasi Teknologi Pendukung.....	93
4.2.5 Evaluasi Program Loyalitas	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109