

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi.....	4
1.1.4 Struktur Organisasi	4
1.1.5 Produk, Program dan Layanan.....	4
1.2 Latar Belakang.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian	13
1.6 Batasan masalah.....	14
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	17
2.1.3 Customer Relationship Management (CRM).....	18
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Jenis Penelitian.....	30

3.3	Variabel Operasional.....	31
3.4	Tahapan Penelitian.....	32
3.5	Pengumpulan Data	33
3.5.1	Informan atau Sumber Data	33
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6	Teknik Analisis Data.....	36
3.7	Uji Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Deskripsi Informan	37
4.1.2	Hasil Wawancara	38
4.1.3	Hasil Observasi	49
4.1.4	Hasil Dokumentasi.....	50
4.2	Hasil Pembahasan Wawancara	52
4.3	Kesesuaian Teori yang Ada di Lapangan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN.....		60