

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
Intisari	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Motivasi Penelitian.....	15
1.6 Kontribusi Penelitian.....	16
1.6.1 Kontribusi Praktis	16
1.6.2 Kontribusi Teoretis	16
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	17
1.8 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Konsep.....	21
2.1.1 Manajemen Hubungan Pelanggan	21
2.1.2 Manajemen Nilai Pelanggan.....	23
2.1.3 Akuntansi Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Objek Penelitian	37

3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Jenis Sumber Data	41
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Langkah Analisis	45
3.5.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Profil Perusahaan.....	57
4.1.1 Kegiatan Usaha.....	58
4.1.2 Produk dan Jasa	59
4.1.3 Struktur Organisasi	60
4.2 Pemasaran PT Pusri Palembang.....	64
4.2.1 Wilayah Pemasaran dan Kompetisi.....	64
4.2.2 Kegiatan Pemasaran	65
4.3 Penjualan Pupuk Non-Subsidi.....	66
4.3.1 Kondisi Bisnis	66
4.3.2 Proses Bisnis.....	68
4.4 Pelanggan	74
4.4.1 Karakteristik Kelompok Pelanggan.....	74
4.4.2 Evaluasi Pelanggan.....	78
4.5 Evaluasi Kinerja	79
4.6 Hasil dan Pembahasan.....	81
4.6.1 Penerapan CRM.....	81
4.6.2 Segmentasi Pelanggan di PT Pusri Palembang	85
4.6.3 Perhitungan CPA	86
4.6.4 Perhitungan CLV	100
4.6.5 Segmentasi Pelanggan Berdasarkan CPA dan CLV.....	110
4.6.6 Penerapan Akuntansi Pelanggan dalam Mendukung CRM PT Pusri Palembang	119
4.6.7 Strategi Penjualan dan Pemasaran Berdasarkan Hasil CPA dan CLV	124
BAB V SIMPULAN	127
5.1. Simpulan.....	127
5.2. Keterbatasan Penelitian	130

5.3. Implikasi Penelitian.....	131
5.4. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	133