

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Bisnis ke Bisnis	13
2.2 Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	14
2.3 Tujuan Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	15
2.4 Manfaat Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	16
2.5 Dimensi Manajemen Keterhubungan Pelanggan	16
2.6 Strategi Manajemen Keterhubungan Pelanggan	22
2.7 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Metode Penelitian.....	31
3.2 Jenis Data	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Pedoman Pertanyaan Wawancara.....	32
3.5 Metode Analisis Data	35

3.6	Triangulasi Data	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Profil Perusahaan	39
4.2	Profil Narasumber	41
4.3	Analisis Hasil Penelitian	42
4.2.1	Strategi Penerapan Manajemen Keterhubungan Pelanggan	43
4.2.2	Fokus Pelanggan Utama	50
4.2.3	Organisasi Manajemen Keterhubungan Pelanggan	58
4.2.4	Manajemen Pengetahuan	68
4.2.5	Manajemen keterhubungan pelanggan berbasis teknologi	75
4.2.6	Analisis Penerapan Keempat Dimensi Manajemen Keterhubungan Pelanggan	81
4.2.7	Uji Hasil Triangulasi	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	105
5.3	Keterbatasan Penelitian	108
DAFTAR PUSTAKA		109

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Pertanyaan Wawancara Strategi Penerapan Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	33
Tabel 3.2 Pedoman Pertanyaan Wawancara Dimensi Fokus Pelanggan Utama....	33
Tabel 3.3 Pedoman Pertanyaan Wawancara Dimensi Organisasi Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	34
Tabel 3.4 Pedoman Pertanyaan Wawancara Dimensi Manajemen Pengetahuan...	34
Tabel 3.5 Pedoman Pertanyaan Wawancara Dimensi Manajemen Keterhubungan Pelanggan Berbasis Teknologi.....	35
Tabel 4.1 Strategi Penerapan Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	48
Tabel 4.2 Fokus Pelanggan Utama.....	56
Tabel 4.3 Organisasi Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	67
Tabel 4.4 Manajemen Pengetahuan.....	74
Tabel 4.5 Manajemen Keterhubungan Pelanggan Berbasis Teknologi.....	80
Tabel 4.6 Analisis Penerapan Keempat Dimensi Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	82
Tabel 4.7 Uji Hasil Triangulasi.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi Pertumbuhan Ekonomi Menurut Sektor (Kuartal II)	1
Gambar 1.2 Proyeksi Pertumbuhan Ekonomi Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Presentase Pangsa Pasar PTPL Tahun 2016-2019.....	5
Gambar 2.1 Empat Dimensi Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Manajemen Keterhubungan Pelanggan.....	29
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Kualitatif.....	36