

Daftar Isi

Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Intisari.....	x
Abstract.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Motivasi Penelitian.....	11
1.6 Kontribusi Penelitian.....	11
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Perilaku Konsumen.....	14
2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	17
2.3 Profitabilitas Pelanggan.....	20
2.4 <i>Customer Lifetime Value</i>	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Desain Penelitian.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
3.5 Pengujian Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37

4.1 Gambaran Proses Pengumpulan Data.....	37
4.2 Gambaran Objek Penelitian.....	39
4.3 Analisis Implementasi <i>Customer Relationship Management</i>	41
4.4 Analisis Tipe Pelanggan.....	52
4.5 Analisis Pengukuran <i>Customer Lifetime Value</i>	54
4.6 Pengelolaan Profitabilitas Berdasar Pengelompokan Pelanggan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Rekomendasi.....	68
5.3 Keterbatasan.....	70
Daftar Pustaka.....	72