

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR BAGAN.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
 BAB I: PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kebaruan Penelitian	6
F. Sistematika Pembagian Bab	7
 BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
A. Kerangka Pemikiran	9
1. <i>CRM</i>	9
2. Konstruksi <i>Customer Service</i>	13
3. Reputasi Perusahaan.....	17
B. Kerangka Konsep	19
 BAB III: METODE PENELITIAN.....	 21
A. Paradigma Penelitian	21

B. Metode Penelitian.....	22
C. Objek Penelitian.....	23
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data.....	25
F. Teknik Validasi Data.....	26
G. Limitasi Penelitian.....	27

BAB IV: IMPLEMENTASI CRM DALAM MENGEMBANGKAN

REPUTASI BANK MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU SOLO

SLAMET RIYADI.....	28
--------------------	----

A. Keorganisasian Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	28
--	-----------

B. CRM, Humas, dan Komunikasi Interpersonal dalam Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	32
--	-----------

1. Implementasi CRM.....	32
2. Konstruksi humas dalam <i>customer service</i>	35
3. Komunikasi interpersonal dalam layanan konvensional.....	37
4. Perwujudan reputasi perusahaan.....	38

C. Analisis CRM, Humas, dan Komunikasi Interpersonal dalam Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	42
---	-----------

BAB V: PENUTUP.....	49
---------------------	----

A. Kesimpulan.....	49
---------------------------	-----------

B. Saran.....	52
----------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA.....	54
---------------------	----

LAMPIRAN.....	58
---------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	19
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	28
Bagan 4.2 Indikator <i>CX Pains</i> dan <i>CX Goals</i>	41
Bagan 4.3 Rangkaian Kontak Nasabah dengan <i>Customer Service</i> di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rangkaian <i>CRM</i>	11
Gambar 4.1 <i>Briefing</i> di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	29
Gambar 4.2 <i>Customer service</i> menyambut kedatangan nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	30
Gambar 4.3 Proses pelayanan nasabah oleh <i>customer service</i> di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	31
Gambar 4.4 <i>Review</i> dan <i>Rating</i> Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Slamet Riyadi.....	42