

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Motivasi Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Kontribusi Penelitian.....	9
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Konsep Customer Relationship Management (CRM)	11
2.2 Dimensi Customer Relationship Management (CRM).....	14
2.2.1 Dimensi CRM Key Customer Focus.....	15
2.2.2 Dimensi CRM Organization	16
2.2.3 Dimensi CRM Knowledge Management	18
2.2.4 Dimensi CRM Technology-Based	19
2.3 Bisnis ke Bisnis (B2B).....	20
2.4 Profitabilitas Pelanggan	23
2.5 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28

3.2	Sumber dan Jenis Data	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4	Teknik Analisis Data	31
3.5	Model Penelitian	33
3.6	Alat Analisis Data	34
3.7	Pengujian Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Proses Pengumpulan Data	37
4.2	Gambaran Objek Penelitian	39
4.3	Segmentasi Pelanggan.....	42
4.4	Analisis Customer Relationship Management (CRM)	45
4.4.1	Strategi Implementasi CRM.....	46
4.4.2	Dimensi CRM Key Customer Focus.....	52
4.4.3	Dimensi CRM Organization	60
4.4.4	Dimensi CRM Knowledge Management	65
4.4.5	Dimensi CRM Technology-based	69
4.5	Analisis Profitabilitas Pelanggan	73
4.6	Pengelompokan Pelanggan	78
BAB V KESIMPULAN		85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Rekomendasi	90
5.3	Keterbatasan.....	93
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Narasumber Penelitian	38
Tabel 4. 2 Daftar Pelanggan PT Muhandas Permata Sarana Tahun 2022	43
Tabel 4. 3 Perhitungan Margin Kontribusi Pelanggan Swasta Tahun 2022	75
Tabel 4. 4 Perhitungan Margin Kontribusi Pelanggan Negeri Tahun 2022	76
Tabel 4. 5 Perhitungan Laba Langsung Pelanggan Swasta Tahun 2022	77
Tabel 4. 6 Perhitungan Laba Langsung Pelanggan Negeri Tahun 2022	78
Tabel 4. 7 Pengelompokan Pelanggan Swasta	81
Tabel 4. 8 Pengelompokan Pelanggan Negeri.....	83
Tabel 5. 1 Implementasi Empat Elemen Pendukung CRM.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Langkah Penelitian	33
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Muhandas Permata Sarana	42
Gambar 4. 2 Triangulasi Sumber Segmentasi Pelanggan	45
Gambar 4. 3 Triangulasi Sumber Komitmen Pelayanan	51
Gambar 4. 4 Triangulasi Sumber Nilai Hidup Pelanggan	57
Gambar 4. 5 Triangulasi Sumber Peran Kantor Cabang	62
Gambar 4. 6 Triangulasi Sumber Manajemen Sumber Daya Manusia	65
Gambar 4. 7 Triangulasi Teknik Peran Teknologi	71
Gambar 4. 8 Software Database Karyawan PT Muhandas Permata Sarana	72