

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Lingkup Penelitian .....	7
1.7. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
2.1. Customer Relationship Management (CRM) .....	9
2.1.1. Nilai Pelanggan .....	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3. Elemen Strategi .....	12
2.1.4. Retensi Pelanggan.....	16
2.2. The Grid.....	20
2.2.1. Wants and Need.....	21
2.2.2. Revenue.....	21
2.2.3. Customer Base.....	22
2.2.4. Rivalry .....	22
2.2.5. Bargaining Power.....	23
2.2.6. Imitability .....	24
2.2.7. Offerings .....	24
2.2.8. Costs .....	25
2.2.9. Adaptability .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	27
3.1. Desain Penelitian .....	27
3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	27
3.3. Instrumen Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	33
4.1. Deskripsi Data.....	33
4.2. Pembahasan .....	34

4.2.1. Customer Relationship Management (CRM) .....	35
4.2.2. <i>The Grid</i> .....	64
4.2.3. Strategi Pertumbuhan.....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>94</b>
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Implikasi.....	96
5.3. Keterbatasan.....	96
5.4. Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>101</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perbandingan Kontribusi Nasabah Membership dan Non Membership .....	2
Gambar 1.2. Indikasi Nasabah Membership Prioritas Terkena Biaya Layanan Berdasarkan Ketentuan Lama.....	5
Gambar 1.3. Indikasi Nasabah Membership Prioritas Terkena Biaya Layanan Berdasarkan Ketentuan Baru .....	5
Gambar 2.1. Dinamika Retensi .....	17
Gambar 4.1. Pengenalan Nasabah terhadap PICR.....	41
Gambar 4.2. Persentase Connected Rate PICR dengan Nasabah.....	41
Gambar 4.3. Biaya Pelatihan Karyawan Bank Nusantara (dalam juta Rupiah) .....	54
Gambar 4.4. Profit Membership Berbanding CASA .....	57
Gambar 4.5. Profit Membership Berbanding Penggunaan Kredit.....	58
Gambar 4.6. Profit Membership Bulan Agustus 2023 vs Agustus 2024 .....	67
Gambar 4.7. Persentase Data Membership Bank Nusantara Tidak Sesuai dan Potensi Per September 2023 .....	69
Gambar 4.8. Data Tren Perekrutan dan Penutupan Nasabah Membership Bank Nusantara .....	70
Gambar 4.9. Data Persentase Kenaikan Pembelian Hampers 2023 dan 2024 di Bank Nusantara Cabang Balikpapan .....	85
Gambar 4.10. Model The Grid terhadap Adanya Peningkatan Threshold Membership di Bank Nusantara.....	87
Gambar 4.11. Model Strategi Bank Nusantara.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Bobot Kinerja Prioritas Bank Nusantara.....	3
Tabel 3.1. Daftar Narasumber.....	29
Tabel 4.1. Jumlah Karyawan Bank Nusantara Cabang Balikpapan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 4.2. Competitor Benchmarking Benefit Banking.....	72
Tabel 4.3. Competitor Benchmarking Benefit Non Banking.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Eksternal.....	101
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Internal.....	103
Lampiran 3 Transkrip Wawancara (dokumen detail dapat diakses pada link <a href="https://shorturl.at/4vQSq">https://shorturl.at/4vQSq</a> )	