

## Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Intisari .....	xi
<i>Abstract</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Motivasi Penelitian .....	8
1.6 Kontribusi Penelitian .....	8
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	9
1.8 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.2 Profitabilitas Pelanggan .....	13
2.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	14
2.3.1 Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> .....	16
2.3.2 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> .....	17
2.3.3 Proses <i>Customer Relationship Management</i> .....	18
2.4 <i>Customer Lifetime Value</i> .....	20
2.4.1 Pengukuran <i>Customer Lifetime Value</i> .....	21
2.4.2 Komponen-Komponen <i>Customer lifetime Value</i> .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	29
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Jenis Data .....	29
3.3 Teknik pengumpulan data .....	30
3.4 Teknik analisis data .....	32
3.5 Alat Analisis Data .....	35
3.6 Model Penelitian .....	37



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN DAN PERHITUNGAN NILAI MASA  
HIDUP PELANGGAN UNTUK  
MEMAKSIMALKAN PROFITABILITAS PELANGGAN (STUDI PADA CV CENTRAL CEMERLANG  
YOGYAKARTA)**

DANU PRADIPTA PUTRA, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak., CA.

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

3.7	Pengujian Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Profil CV Central Cemerlang .....	42
4.1.1	Pelanggan Bengkel .....	43
4.1.2	Pelanggan Variasi .....	45
4.2	Deskripsi Temuan .....	46
4.2.1	Loyalitas Pelanggan .....	46
4.2.2	Analisis <i>Customer Relationship Management</i> .....	50
4.2.3	Perhitungan <i>Customer Lifetime Value</i> (CLV) .....	56
4.2.4	Pengelompokan pelanggan berdasarkan CLV .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>		<b>66</b>
5.1	Kesimpulan .....	66
5.2	Rekomendasi .....	68
5.3	Keterbatasan .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>73</b>