

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penulisan	4
1.5 Manfaat Penulisan	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II GAMBARAN UMUM.....	7
2.1 Kondisi Umum.....	7
2.1.1 Struktur Organisasi	11
2.2 Studi Literatur.....	14
2.2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.2.2 Komponen <i>Customer Relationship Management</i>	15
2.2.3 Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	18
2.2.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3 Metode Penelitian	20
2.3.1 Jenis Penelitian	20

2.3.2 Sumber Data	21
2.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
2.3.4 Teknik Analisis Data	22
2.4 Definisi Operasional	25
2.4.1 <i>Customer Relationship Management</i>	25
2.4.2 Loyalitas Pelanggan.....	27
2.5 Alat Ukur	28
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Analisis <i>Customer Relationship Management</i>	32
4.1.1 Manusia (<i>People</i>).....	33
4.1.2 Proses (<i>Process</i>).....	39
4.1.3 Teknologi (<i>Technology</i>).....	45
4.2 Analisis Loyalitas Pelanggan.....	47
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	53
4.1 Kesimpulan	53
4.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	59
TRANSKRIP WAWANCARA	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	9
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	11
Gambar 3 Struktur Organisasi Perusahaan	35
Gambar 4 Sistem i-SISKA	42
Gambar 5 Kunjungan <i>Salesman</i> Ke Rumah Pelanggan.....	43
Gambar 6 SMS <i>Center</i>	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Customer Relationship Management	25
Tabel 2 Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan	27
Tabel 3 Daftar Wawancara Kepada Manager <i>Sales&Customer Care</i>	28
Tabel 4 Daftar Wawancara Kepada Karyawan	29
Tabel 5 Daftar Wawancara Kepada Pelanggan	30
Tabel 6 Daftar Wawancara Kepada Asisten <i>Manager Sales & Customer Care</i>	31
Tabel 7 Daftar Wawancara Kepada Karyawan	31
Tabel 8 Daftar Wawancara Kepada Pelanggan	31
Tabel 9 Definisi Proses	39
Tabel 10 Klasifikasi Proses	40
Tabel 11 Penerapan Teknologi	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Membership Card</i> Platinum.....	59
Lampiran 2 Promo Paket Imlek	59