

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Motivasi Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Kontribusi Penelitian.....	10
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
1.9 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan.....	12
2.1.1 Tujuan Manajemen Hubungan Pelanggan	14
2.1.2 Keuntungan Manajemen Hubungan Pelanggan	14
2.1.3 Tingkat Manajemen Hubungan Pelanggan	15
2.2 Nilai Masa Hidup Pelanggan	16
2.2.1 Pengukuran nilai masa hidup pelanggan.....	19
2.2.2 Komponen-komponen nilai masa hidup pelanggan.....	21
2.3 Profitabilitas	29
2.4 Profitabilitas Pelanggan	30
2.5 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Gambaran Objek Penelitian	33
3.1.1 Profil UMKM Rkel Screen Printing	33
3.2 Jenis Penelitian.....	33
3.3 Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Dokumentasi	35
3.4.2 Wawancara.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	36

3.5.1 Reduksi data.....	37
3.5.2 Penyajian data	37
3.5.3 Penarikan kesimpulan dan verifikasi	38
3.6 Pengujian Data	38
3.7 Model Penelitian	39
3.8 Alat Analisis Data	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Proses Pengumpulan Data	44
4.2 Analisis Hasil Temuan	47
4.2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan	47
4.2.2 Perhitungan Nilai Masa Hidup Pelanggan	53
4.2.3 Perhitungan Biaya Tetap.....	62
4.2.4 Segmentasi pelanggan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Rekomendasi.....	71
5.3 Keterbatasan.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Narasumber	44
Tabel 4. 2 Tingkat Retensi dan Bobot Pada Tahun 2016.....	54
Tabel 4. 3 Tingkat Retensi dan Bobot Tahun 2017	55
Tabel 4. 4 Nilai Masa Hidup Pelanggan Jasa 2016.....	56
Tabel 4. 5 Nilai Masa Hidup Pelanggan Jasa 2017.....	57
Tabel 4. 6 Nilai Masa Hidup Pelanggan Jasa Tahun 2016 dan 2017.....	58
Tabel 4. 7 Nilai Masa Hidup Pelanggan Produk 2016.....	59
Tabel 4. 8 Nilai Masa Hidup Pelanggan Produk 2017.....	60
Tabel 4. 9 Nilai Masa Hidup Pelanggan Produk Tahun 2016 dan 2017.....	61
Tabel 4. 10 Perhitungan Biaya Tetap Pelanggan Jasa Tahun 2016	63
Tabel 4. 11 Perhitungan Biaya Tetap Pelanggan Jasa Tahun 2017	64
Tabel 4. 12 Perhitungan Biaya Tetap Pelanggan Produk Pada Tahun 2016.....	64
Tabel 4. 13 Perhitungan Biaya Tetap Pelanggan Produk Pada Tahun 2017.....	65
Tabel 4. 14 Nilai NMHP Pelanggan Jasa Tahun 2016 dan 2017.....	66
Tabel 4. 15 Nilai NMHP Pelanggan Produk Tahun 2016 dan 2017.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Model Penelitian	39
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nota Penjualan.....	76
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Narasumber 1	77
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Narasumber 2	83
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Narasumber 3	87