

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
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 Kontribusi Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Nilai Masa Hidup Pelanggan (CLV).....	10
2.1.1Komponen-Komponen CLV	13

2.2	Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM)	17
2.3	Profitabilitas Pelanggan	20
2.4	Perilaku Pelanggan	23
2.5	Cara Mengelola Pelanggan.....	25
2.5.1	Cara Mempertahankan Pelanggan.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Rasionalitas Pemilihan Objek Penelitian	32
3.2	Jenis Penelitian	33
3.3	Jenis Data	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Validitas Data	35
3.6	Tahapan Penelitian.....	36
3.7	Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian	40
4.1.1	Profil Perusahaan.....	40
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
4.2	Deskripsi Data	42

4.2.1	Segmentasi Pelanggan.....	43
4.2.2	Margin Kontribusi.....	44
4.3	Pembahasan	45
4.3.1	Analisis CRM.....	46
4.3.2	Perhitungan CLV.....	49
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN		56
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Rekomendasi	57
5.3	Keterbatasan.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		63
HALAMAN PENGESAHAN LIA		79
HALAMAN PENGESAHAN BALAI BAHASA		80