UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT EIGER CABANG YAP SQUARE YOGYAKARTA
RONI MAHRIZAL, Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc ; Dra. Neni Pancawati, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN……...ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR…….……iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI.....v
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR TABEL.....viii
INTISARI.....ix
ABSTRAC xi
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1. Latar Belakang.....1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Tujuan Penelitian.....4
1.4. Manfaat Penelitian.....4
BAB II GAMBARAN UMUM.....5
2.1. Gambaran Umum Perusahaan 5
2.1.1 Deskripsi Perusahaan 5
2.1.2 Logo Prusahaan 6
2.1.3. Visi Prusahaan 6
2.1.4. Misi Perusahaan.....7
2.1.5. Tujuan Perusahaan.....7
2.1.6. Sasaran Perusahaan.....8
2.2. Landasan Teori 9
2.2.1 Pengertian *Customer Relationship Management* (CRM).....9
2.2.2 Komponen *Customer Relationship Management* (CRM) 11

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT EIGER CABANG YAP SQUARE YOGYAKARTA
RONI MAHRIZAL, Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc ; Dra. Neni Pancawati, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.2.3 Tujuan *Customer Relationship Management* (CRM) 15
2.2.4 Manfaat *Customer Relationship Management* (CRM) 16
2.2.5 Fungsi *Customer Relationship Management* (CRM) 18
2.2.6 Proses *Customer Relationship Management* (CRM)..... 19
2.3. Metodologi Penelitian 20
2.3.1 Jenis dan Sumber Data 20
2.3.2 Metode Pengumpulan Data 21
2.3.3 Populasi dan Sampel..... 22
BAB III ANALISIS dan PEMBAHASAN 23
3.1. Analisis 23
3.1.1 Devinisi Operasional Variabel Penelitian 24
3.1.2 Penerapan Customer *Relationship Management* (CRM)..... 28
3.2. Pembahasan Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) 31
3.2.1. Sumber Daya Manusia (SDM) 31
3.2.2. Proses 35
3.2.3. Teknologi 41
3.3. Diskusi 43
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 45
4.1. Kesimpulan 45
4.1.1. Saran 46
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT EIGER CABANG YAP SQUARE YOGYAKARTA
RONI MAHRIZAL, Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc ; Dra. Neni Pancawati, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan 6
Gambar 2. 2 Model Francis Buttle 12
Gambar 2. 3 Model Chen dan Popovich 13
Gambar 2. 4 Hubungan Touch Point 15
Gambar 2. 5 Karyawan Eiger 33
Gambar 2. 6 Tahapan Pelayanan 34

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi 32
Gambar 3. 2 Program Eiger Weekend Blast 35
Gambar 3. 3 Program Komunitas 36
Gambar 3. 4 Program Panjat Tebing 37
Gambar 3. 5 Ekspedisi 28 Gunung Indonesia 38
Gambar 3. 6 Program Night Run 39
Gambar 3. 7 Pelatihan Karyawan 40
Gambar 3. 8 Website Eiger 42
Gambar 3. 9 Media Sosial IG 43

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT EIGER CABANG YAP SQUARE YOGYAKARTA
RONI MAHRIZAL, Fitri Damayanti Berutu, S.E., S.S., M.Sc ; Dra. Neni Pancawati, M.Si
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Devinisi Oprasional Variabel 27

Tabel 3. 2 Pembahasa 45