

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR LAMPIRAN	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL	X
INTISARI	XI
ABSTRACT	XII
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN PERMASALAHAN.....	4
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	5
1.4 TUJUAN PENELITIAN	5
1.5 MANFAAT PENELITIAN	6
1.6 PROSES PENELITIAN.....	6
1.7 SISTEMATIKA LAPORAN PENELITIAN.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 PROFITABILITAS PELANGGAN	10
2.2 PERILAKU KONSUMEN.....	11
2.3 NILAI MASA HIDUP PELANGGAN.....	13
2.3.1. <i>Pengukuran Nilai Masa Hidup Pelanggan.....</i>	<i>15</i>
2.3.2. <i>Komponen Pengukuran Nilai Masa Hidup Pelanggan.....</i>	<i>16</i>
2.4 MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)	17
2.4.1 <i>Tujuan Manajemen Hubungan Pelanggan</i>	<i>19</i>
2.4.2 <i>Manfaat Manajemen Hubungan Pelanggan.....</i>	<i>20</i>
2.4.3 <i>Proses Manajemen Hubungan Pelanggan.....</i>	<i>21</i>
2.5 PENELITIAN TERDAHULU	22
RANCANGAN PENELITIAN.....	23
3.1 JENIS PENELITIAN	23
3.2 SUMBER DATA.....	24
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	24
3.3.1 <i>Riset Lapangan (Field Research).....</i>	<i>25</i>
3.4 TEKNIK ANALISIS DATA	29

3.4.1. Model Penelitian	29
3.4.2. Alat Analisis Data	30
3.5 PENGUJIAN DATA	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 PROFILE CV ADIPRIMA JAYA	34
4.2 DESKRIPSI DATA	36
4.2.1 Segmentasi Pelanggan	36
4.3 PEMBAHASAN	39
4.3.1 Analisis Customer Relationship Management (CRM)	39
4.3.2 Perhitungan Customer Lifetime Value (CLV)	42
4.3.3 Perhitungan Customer Lifetime Value pada Kelompok Pelanggan Perusahaan	44
4.3.4 Perhitungan Customer Lifetime Value pada Kelompok Pelanggan Personal	45
4.3.5 Profitabilitas Pelanggan Perusahaan	51
4.3.6 Profitabilitas Pelanggan Personal	51
4.4 PENGUJIAN DATA	52
4.5 KESIMPULAN	53
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	57
5.1. SIMPULAN	57
5.2. REKOMENDASI	59
5.3. KETERBATASAN PENELITIAN	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN 1	64
LAMPIRAN 2	67
LAMPIRAN 3	69