

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
Abstract	xii
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
Bab II Landasan Teori	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Strategi Pemasaran	9
2.1.2. Nilai	11
2.1.3. Manajemen Hubungan Pelanggan	13

2.1.4. <i>Retails, Stores and People Counting</i>	15
2.2. Kerangka Pemikiran	19
2.3. Kajian Penelitian Terdahulu	20
Bab III. Metodologi Penelitian	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Metode Pengumpulan Data	25
3.3. Instrumen Penelitian	28
3.4. Metode Analisis Data	28
3.5. Metode Validasi	31
3.6. Profil Kasus	37
Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
4.1. Deskripsi Data dan Analisis	38
4.2. Pembahasan	40
Bab V. Simpulan	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Implikasi Manajerial	72
5.3. Keterbatasan	74
5.4. Saran	75
Daftar Pustaka	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Perbandingan Strategi Analisis Data	28
Tabel 3.2. Analisis Data dan Representasi dengan Pendekatan Studi Kasus	29
Tabel 4.1. Daftar Partisipan Wawancara	38
Tabel 4.2. Olah Temuan Wawancara A, BTM	40
Tabel 4.3. Olah Temuan Wawancara A, G4S	42
Tabel 4.4. Olah Temuan Wawancara A, Time International	43
Tabel 4.5. Olah Temuan Wawancara B, BTM	46
Tabel 4.6. Olah Temuan Wawancara B, G4S	47
Tabel 4.7. Olah Temuan Wawancara B, Time International	48
Tabel 4.8. Olah Temuan Wawancara C, BTM	50
Tabel 4.9. Olah Temuan Wawancara C, G4S	50
Tabel 4.10. Olah Temuan Wawancara C, Time International	60
Tabel 4.11. Olah Temuan Wawancara D, BTM	62
Tabel 4.12. Olah Temuan Wawancara D, G4S	65
Tabel 4.13. Olah Temuan Wawancara D, Time International	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Ilustrasi kepadatan dalam ruangan	4
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 : Skema Instalasi People Counting	52
Gambar 4.2 : Ilustrasi Laporan Pengunjung BTM, 17/02/2019	53
Gambar 4.3 : Laporan Antrean Layanan Publik VFS Global – Kedubes Norwegia	54
Gambar 4.4 : Laporan Distribusi Antrean Layanan Publik VFS Global – Kedubes Norwegia, 7-16 April 2019	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Wawancara

Lampiran 2 Profil Perusahaan Partisipan