

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRACT .....	iv
INTISARI.....	v
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR BAGAN .....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
BAB I PENDAHULUAN.....	11
A. Latar Belakang.....	11
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
D.1. Secara Akademis.....	14
D.2. Secara Praktis.....	14
E. Penelitian Terdahulu.....	14
F. Kerangka Pemikiran .....	17
F.1. Komunikasi dengan Pelanggan.....	17
F.2. Kehadiran Media Baru dan Perubahan Komunikasi dengan Pelanggan	23
F.3. <i>Customer Relationship Management</i> : Tinjauan Teoritis .....	27
G. Kerangka Konsep.....	34
H. Metodologi Penelitian .....	34
H.1. Pendekatan Penelitian.....	34
H.2. Metode Penelitian.....	35
H.3. Objek dan Subjek Penelitian.....	36
H.4. Lokasi dan Durasi Penelitian .....	36
H.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
H.6. Teknik Pengolahan Data.....	38

H.7. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB II MEDIA BARU DALAM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</b>	
(CRM) .....	42
A. <i>Customer Relationship Management</i> dan Komunikasi dengan Pelanggan..	42
A.1. Model <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	46
A.2. Proses <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	48
A.3. Kreasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	50
A.4. Tujuan dan Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	53
B. Kehadiran <i>New Media</i> dan Perubahan dalam <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) .....	54
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PT. DOWA HANANDY UTAMA DAN HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN</b> .....	
A. PT. Dowa Hanandy Utama .....	62
B. Struktur Organisasi PT. Dowa Hanandy Utama .....	65
C. Aktivitas Dowa dalam Menjalinkan Hubungan dengan Pelanggan .....	66
<b>BAB IV IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA MEDIA KOMUNIKASI DOWA</b> .....	
A. Arti Penting Komunikasi dengan Pelanggan bagi Dowa .....	73
B. Perubahan Komunikasi Dowa terhadap Pelanggan .....	76
C. Media Komunikasi Dowa dengan Pelanggan .....	80
D. Keefektifan Penggunaan Media Baru Dowa dalam Komunikasi dengan Pelanggan .....	93
E. Hambatan dan Tantangan dalam Melakukan Pemanfaatan Media Baru Dowa dalam Berkomunikasi dengan Pelanggan .....	95
F. Pembahasan Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> pada Dowa .....	97
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	
A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	109

DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN .....	113