

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Motivasi Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Jasa Pendidikan	11
2.1.1 Pengertian Jasa Pendidikan	12
2.1.2 Karakteristik Jasa Pendidikan	13
2.1.3 Peserta Didik	14
2.1.4 Strategi Produk Jasa Pendidikan	15

2.2 Biaya Pemasaran	17
2.2.1 Pengertian Biaya Pemasaran	17
2.2.2 Penggolongan Biaya Pemasaran	18
2.2.3 Karakteristik Biaya Pemasaran	20
2.3 Manajemen Hubungan Pelanggan.....	21
2.3.1 Tujuan Manajemen Hubungan Pelanggan	24
2.3.2 Keuntungan Manajemen Hubungan Pelanggan.....	25
2.3.3 Proses Manajemen Hubungan Pelanggan	27
2.4 Nilai Masa Hidup Pelanggan	30
2.4.1 Pengukuran Nilai Masa Hidup Pelanggan	32
2.4.2 Komponen-komponen Nilai Masa Hidup Pelanggan ...	34
2.5 Penelitian Terdahulu	38
BAB 3 LATAR BELAKANG OBJEK PENELITIAN	40
3.1 Sejarah Berdirinya PPAK FEB UGM.....	40
3.1.1 Profil PPAk FEB UGM.....	41
3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan PPAk FEB UGM.....	41
3.1.3 Produk PPAk FEB UGM	42
3.1.4 Fasilitas yang dimiliki PPAk FEB UGM.....	44
3.2 Struktur Organisasi	45
BAB 4 RANCANGAN PENELITIAN.....	46
4.1 Jenis Penelitian.....	46
4.2 Jenis Data	47
4.3 Teknik Pengumpulan	47
4.4 Teknik Analisis Data.....	52
4.4.1 Model Penelitian	52
4.4.2 Alat analisis	54
BAB 5 PEMAPARAN TEMUAN.....	56
5.1 Strategi Bisnis PPAK FEB UGM	56

5.2 Segmentasi Pelanggan PPAK FEB UGM.....	59
5.2.1 Pelanggan Program Reguler	59
5.2.2 Pelanggan <i>Joint Program</i>	61
5.3 Produk PPAK FEB UGM	62
BAB 6 ANALISIS DAN DISKUSI HASIL INVESTIGASI KASUS	63
6.1 Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan	64
6.2 Penghitungan Nilai Masa Hidup Pelanggan	68
6.2 Pengelolaan Biaya Pemasaran.....	73
BAB 7 SIMPULAN DAN REKOMENDASI	75
7.1 Simpulan	75
7.2 Rekomendasi	76
7.3 Keterbatasan	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1	Rencana Strategis	57
Tabel 5.2.1	Data Pelanggan Program Reguler	60
Tabel 5.2.2	Data Pelanggan <i>Joint Program</i>	61
Tabel 5.3a	Daftar Biaya Pendidikan Program Reguler	62
Tabel 5.3b	Daftar Biaya Pendidikan <i>Joint Program</i>	62
Tabel 6.2a	Daftar Nilai CLV Pelanggan Program Reguler.....	69
Tabel 6.2b	Daftar Nilai CLV Pelanggan <i>Joint Program</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PPAk FEB UGM.....	45
Gambar 4.5.1 Alur Penelitian	52