

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
1. Tujuan Umum	2
2. Tujuan Khusus	2
D. Manfaat Penelitian	3
1. Bagi Pihak Stikes Husada Borneo	3
2. Bagi <i>customer</i> Stikes Husada Borneo	3
3. Bagi Pihak Akademisi dan Peneliti	3
E. Keaslian Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Telaah Pustaka	6
1. Pengembangan Sistem Informasi	6
2. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) di Perguruan Tinggi ...	10
3. <i>Action Research</i>	16
B. Kerangka Teori	17
C. Kerangka Konsep	18
D. Pertanyaan Penelitian	19

BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Subjek Penelitian	20
D. Identifikasi Variabel Penelitian	20
E. Definisi Operasional Variabel	21
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data	21
G. Cara Analisis Data	22
H. Etika Penelitian	22
I. Keterbatasan Penelitian	22
J. Jalannya Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Hasil Penelitian	24
B. Pembahasan	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48