

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat teoritis	4
1.4.2 Manfaat praktis	4
1.5 Batasan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
2.3 <i>Proses Customer Relationship Management</i>	9
2.4 Pelanggan	10
2.5 Loyalitas Pelanggan	11
2.6 <i>Grand Design</i> Penelitian	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Pendekatan Penelitian.....	13
3.2 Alur Penelitian.....	13
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.4 Objek Penelitian	16

3.5 Subjek Penelitian	16
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	17
3.6.1 Metode Wawancara.....	17
3.6.2 Metode Dokumentasi	17
3.7 Instrumen Penelitian	17
3.8 Keabsahan Data	18
3.9 Teknik Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Profil Singkat Perusahaan.....	21
4.2 Realita <i>Customer Relationship Management</i> pada Ichi Sushi.....	21
4.3 Kebutuhan <i>Database Customer Relationship Management</i> Ichi Sushi.....	23
4.3.1 Kebutuhan <i>Customer Relationship Management</i> Ichi Sushi dari Sisi Pelanggan	23
4.3.2 Kebutuhan <i>Customer Relationship Management</i> Ichi Sushi dari Sisi Perusahaan/Restoran	27
4.4 Pembahasan Kebutuhan <i>Database Customer Relationship Management</i> Pada Restoran Ichi Sushi	29
4.5 <i>Prototype Dashboard Database Customer Relationship Management</i> Ichi Sushi.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	39