

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penegasan Istilah	7
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Strategi	12
B. <i>Customer relationship management</i>	25
C. Pelanggan	36
D. Efektifitas	37
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	39
F. Kerangka Konseptual	44
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
1. Pendekatan Penelitian	45

2. Jenis Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian	46
C. Kehadiran Peneliti	47
D. Sumber Data	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
a. wawancara	49
b. Dokumentasi.....	50
c. Observasi	50
F. Teknik Analisis Data.....	51
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	53
H. Tahap-Tahap Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	58
B. Paparan Data	67
BAB V PEMBAHASAN	
A. Pembahasan Mengenai Implementasi Strategi Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan Pelanggan Pada UD. Bumbu Mulya Disiko Ds. Kranggan Kec. Jatisampurna Kota Bekasi	86
B. Efektifitas Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Penjualan Di UD. Bumbu Mulya Disiko Ds. Kranggan Kec. Jatisampurna Kota Bekasi	98
BAB VI KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran	104
DAFTAR RUJUKAN	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Perbedaan Dan Persamaan Penelitian	42
TABEL 4.1 Struktur Organisasi Bumbu Mulya Disiko.....	62
TABEL 4.2 Analisis wawancara	82

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual	44
GAMBAR 4.1 Lokasi Pasar Kranggan Bekasi	59
GAMBAR 4.3 Bumbu Kering Dan Macam-Macam Kerupuk	65
GAMBAR 4.4 Bumbu Basah Yang Siap Dijual	66
GAMBAR 4.5 Suasana Jual Beli di UD. Bumbu Mulya Disiko	69
GAMBAR 4.6 Proses Melayani Pembeli	71
GAMBAR 4.7 Grafik Omset Bumbu Mulya 5 bulan terakhir.....	71
GAMBAR 4.8 Postingan di Akun Whatsapp	77
GAMBAR 4.9 Proses Pengiriman Layanan Pesan Antar Melalui Ojek...	78
GAMBAR 4.10 Grafik Omset Bumbu Mulya 6 bulan terakhir.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Perdoman Wawancara.....	110
LAMPIRAN 2 Pedoman Observasi.....	113
LAMPIRAN 3 Daftar Informan Penelitian.....	114
LAMPIRAN 4 Catatan Penelitian Lapangan.....	115
LAMPIRAN 5 Dokumentasi	116
LAMPIRAN 6 Surat Permohonan Izin Penelitian	119
LAMPIRAN 7 Surat Keterangan Penelitian.....	120
LAMPIRAN 8 Lembar Kendali Bimbingan Skripsi.....	121
LAMPIRAN 9 Pernyataan Keaslian Tulisan	128
LAMPIRAN 10 Daftar Riwayat Hidup	129