

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Batasan Masalah .....	8
F. Penegasan Istilah.....	9
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	12

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Implementasi .....	14
B. <i>Customer Relationship Management</i> .....	15
C. Media Sosial.....	28
D. Loyalitas Pelanggan.....	34
E. Manajemen Bisnis Syariah.....	38
F. Penelitian Terdahulu.....	48

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	55
--	----

B. Lokasi Penelitian.....	57
C. Kehadiran Peneliti.....	58
D. Data dan Sumber Data.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Teknik Analisis Data.....	62
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	64
H. Tahap-tahap Penelitian.....	65

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> pada Usaha Natya Buket Pucanglaban .....	68
B. Temuan Penelitian .....	86

#### **BAB V PEMBAHASAN**

A. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> Berbasis Media Sosial pada Natya Buket untuk Menjaring Pelanggan Baru dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah.....	91
B. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> Berbasis Media Sosial pada Natya Buket untuk Menghasilkan Keuntungan dari Pelanggan yang Sudah Ada dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah .....	95
C. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> Berbasis Media Sosial pada Natya Buket untuk Mempertahankan Pelanggan yang Menguntungkan dalam Perspektif Manajemen Bisnis Syariah .....	99

#### **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	104
B. Saran .....	105

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**