

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Penulisan	v
Surat Pernyataan Kesiediaan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Motto.....	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak	xvi
<i>Abstract</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Batasan Penelitian	12
F. Penegasan Istilah	13
G. Sistematika Penulisan Skripsi	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	39

A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Kehadiran Peneliti	40
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Analisis data	43
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	44
H. Tahapan Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum Pabrik Rokok Dua Dewi.....	50
B. Paparan Data	56
C. Triangulasi.....	88
BAB V PEMBAHASAN	110
A. Implementasi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	110
B. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasikan (CRM).....	121
BAB VI PENUTUP	126
A. Kesimpulan.....	126
B. Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pabrik Rokok Terbesar di Tulungagung.....	6
Tabel 4.1 Harga Rokok Dua Dewi	81
Tabel 4.2 Triangulasi Sumber	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase penduduk yang merokok Tembakau di Jawa Timur.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dua Dewi Ngantru	52
Gambar 4.2 Hasil Produksi Rokok Dua Dewi Ngantru	54
Gambar 4.3 Rokok Dua Dewi dalam satua Slop.....	55
Gambar 4.4 Rokok Dua Dewi dalam satuan pack dan batang.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi.....	133
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	135
Lampiran 3 Pedoman Observasi	136
Lampiran 4 Lembar Wawancara	137
Lampiran 5 Daftar Narasumber	141
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian.....	142
Lampiran 7 Kendali Bimbingan Skripsi	143
Lampiran 8 Lembar Konsultasi.....	144
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	155