

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
MOTTO HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Landasan Pemikiran	6
1.5.1 Landasan Teoritis	6
1.5.2 Landasan Konseptual	9
1.6 Langkah-Langkah Penelitian	13
1.6.1 Lokasi Penelitian	13

1.6.2	Paradigma dan Pendekatan	14
1.6.3	Metode Penelitian.....	15
1.6.4	Jenis Data dan Sumber Data	16
1.6.5	Teknik Pemilihan Informan	17
1.6.6	Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.6.7	Teknik Analisis Data	18
1.6.8	Rencana Jadwal Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		21
2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
2.2	Kerangka Konseptual	28
2.2.1	<i>Customer Relationship Management</i>	28
2.2.2	<i>Customer Relations</i>	33
2.2.3	<i>Service Excellence</i>	38
2.2.4	Loyalitas Pelanggan	45
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		52
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
3.1.1	Sejarah Singkat PT Gobel Dharma Nusantara	52
3.1.2	Visi, Misi PT Gobel Dharma Nusantara	53
3.1.3	Logo PT Gobel Dharma Nusantara	54
3.1.4	Struktur Organisasi	55
3.1.5	Profil Informan	55
3.2	Hasil Penelitian.....	57
3.2.1	Cara <i>Service Center</i> Panasonic dalam Mendapatkan Pelanggan Baru (<i>Acquire</i>).....	59

3.2.2	Cara <i>Service Center</i> Panasonic dalam Meningkatkan Profitabilitas dari Pelanggan yang Ada (<i>Enhance</i>)	72
3.2.3	Cara <i>Service Center</i> Panasonic dalam Mempertahankan Pelanggan dalam Jangka Panjang (<i>Retain</i>)	81
3.3	Pembahasan	91
3.3.1	Cara <i>Service Center</i> Panasonic dalam Mendapatkan Pelanggan Baru (<i>Acquire</i>).....	92
3.3.2	Cara <i>Service Center</i> Panasonic dalam Meningkatkan Profitabilitas dari Pelanggan yang Ada (<i>Enhance</i>)	101
3.3.3	Cara <i>Service Center</i> Panasonic dalam Mempertahankan Pelanggan dalam Jangka Panjang (<i>Retain</i>)	107
BAB IV	PENUTUP	117
4.1	Simpulan.....	117
4.2	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA		121
LAMPIRAN-LAMPIRAN		126

