

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
MOTTO HIDUP	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Dan Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.1.1 Kegunaan Akademis	5
1.1.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.1.3 Landasan Teoritis	6
1.1.4 Landasan Konseptual.....	8
1.5 Langkah-Langkah Penelitian	10
1.1.5 Lokasi Penelitian	10
1.1.6 Paradigma dan Pendekatan	10
1.1.7 Metode Penelitian	11
1.1.8 Jenis dan Sumber Data.....	12
1.1.9 Teknik Pemilihan Informan	13
1.1.10 Teknik Pengumpulan Data	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kajian Konseptual.....	25
2.2.1 Pelayanan Publik.....	25
2.2.2. Customer Relations.....	29
2.3 Konsep Customer Relationship Management.....	33
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	43
3.1 Gambara Umum Objek Penelitian	43
3.2 Profil Informan.....	45
3.3 Hasil Temuan	46
3.3.1 <i>Strategy Customer Relations</i> dalam Perencanaan (<i>Planning</i>) Pelayanan Publik PT. Persib Bandung Bermartabat.....	47
3.3.2 <i>Strategy Customer Relations</i> dalam Sumber Daya Manusaia (<i>People</i>) Pelayanan Publik PT. Persib Bandung Bermartabat.....	56
3.3.3 <i>Strategy Customer Relations</i> dalam Proses (<i>Process</i>) Pelayanan Publik PT. Persib Bandung Bermartabat	65
3.4 Pembahasan Penelitian	76
3.4.1 Strategi <i>Customer Relations</i> dalam Perencanaan (<i>Planning</i>) Pelaynan Publik PT. Persib Bandung Bermartabat	76
3.4.2 <i>Strategy Customer Relations</i> dalam Sumber Daya Manusia (<i>People</i>) Pelayanan Publik PT. Persib Bandung Bermartabat.....	81
3.4.3 <i>Strategy Customer Relations</i> dalam Proses (<i>Process</i>) Pelayanan Publik PT. Persib Bandung Bermartabat	86
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
4.1 Kesimpulan	95
4.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA.....	95