

## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                           | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                      | <b>1</b>    |
| 1.1 <b>Latar Belakang .....</b>                    | <b>1</b>    |
| 1.2 <b>Fokus Penelitian.....</b>                   | <b>8</b>    |
| 1.3 <b>Tujuan Penelitian .....</b>                 | <b>8</b>    |
| 1.4 <b>Kajian Penelitian Relevan .....</b>         | <b>10</b>   |
| 1.5 <b>Landasan Pemikiran .....</b>                | <b>22</b>   |
| 1.5.1 <b>Landasan Teori .....</b>                  | <b>22</b>   |
| 1.5.2 <b>Landasan Konseptual.....</b>              | <b>25</b>   |
| 1.6 <b>Langkah-Langkah Penelitian.....</b>         | <b>27</b>   |
| 1.6.1 <b>Lokasi Penelitian.....</b>                | <b>27</b>   |
| 1.6.2 <b>Paradigma .....</b>                       | <b>27</b>   |
| 1.6.3 <b>Pendekatan.....</b>                       | <b>29</b>   |
| 1.6.4 <b>Metode Penelitian .....</b>               | <b>31</b>   |
| 1.6.5 <b>Jenis data dan Sumber data.....</b>       | <b>32</b>   |
| 1.6.6 <b>Teknologi Pemilihan Informan.....</b>     | <b>33</b>   |
| 1.6.7 <b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>         | <b>34</b>   |
| 1.6.8 <b>Teknik Analisis Data .....</b>            | <b>36</b>   |
| 1.6.9 <b>Teknik Penentuan Keabsahan Data .....</b> | <b>39</b>   |
| 1.6.10 <b>Jadwal Rencana Penelitian .....</b>      | <b>42</b>   |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                | <b>44</b>   |

|                                                      |                                                                                                                                                      |            |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.1                                                  | <i>Customer Relations</i> .....                                                                                                                      | 44         |
| 2.1.1                                                | Fungsi <i>Customer Relations</i> .....                                                                                                               | 47         |
| 2.1.2                                                | Tujuan <i>Customer Relations</i> .....                                                                                                               | 48         |
| 2.2                                                  | <i>Customer Relations Management</i> .....                                                                                                           | 49         |
| 2.2.1                                                | Pengertian <i>Customer Relations</i> .....                                                                                                           | 49         |
| 2.2.2                                                | Karakteristik <i>Customer Relations Management (CRM)</i> .....                                                                                       | 50         |
| 2.2.3                                                | Ruang Lingkup <i>Customer Relations</i> .....                                                                                                        | 52         |
| 2.2.4                                                | Manfaat <i>Customer Relations Management (CRM)</i> .....                                                                                             | 54         |
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> ..... |                                                                                                                                                      | <b>58</b>  |
| 3.1                                                  | Gambaran Umum Bea dan Cukai Bandung.....                                                                                                             | 58         |
| 3.1.1                                                | Profil Bea dan Cukai Bandung .....                                                                                                                   | 60         |
| 3.1.2                                                | Tujuan dan ruang lingkup Bea dan Cukai Bandung .....                                                                                                 | 61         |
| 3.1.3                                                | Struktur Organisasi Bea dan Cukai Bandung.....                                                                                                       | 63         |
| 3.2                                                  | Profil Informan.....                                                                                                                                 | 64         |
| 3.3                                                  | Hasil Penelitian .....                                                                                                                               | 66         |
| 3.3.1                                                | Strategi Penyuluhan dan Layanan di Bea Cukai Bandung dalam<br>mendapatkan pelanggan baru ( <i>acquire</i> ).....                                     | 67         |
| 3.3.2                                                | Strategi Penyuluhan dan Layanan Informasi di Bea Cukai Bandung dalam<br>meningkatkan profitabilitas ( <i>enchance</i> ) .....                        | 76         |
| 3.3.3                                                | Strategi Penyuluhan dan Layanan Informasi di Bea Cukai Bandng dalam<br>mempertahankan hubungan jangka Panjang dengan Customer ( <i>retain</i> )..... | 83         |
| 3.4                                                  | Pembahasan Penelitian .....                                                                                                                          | 91         |
| 3.4.1                                                | Strategi Penyuluhan dan Layanan Informasi di Bea Cukai Bandung dalam<br>mendapatkan pelanggan baru ( <i>acquire</i> ).....                           | 92         |
| 3.4.2                                                | Strategi Penyuluhan dan Layanan Informasi di Bea Cukai Bandung dalam<br>meningkatkan profitabilitas ( <i>enchance</i> ) .....                        | 104        |
| 3.4.3                                                | Strategi Penyuluhan dan Layanan Informasi di Bea Cukai Bandng dalam<br>mempertahankan hubungan jangka Panjang dengan Customer ( <i>retain</i> )..... | 116        |
| <b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN</b> .....               |                                                                                                                                                      | <b>126</b> |
| 4.1                                                  | Kesimpulan .....                                                                                                                                     | 126        |
| 4.2                                                  | Saran.....                                                                                                                                           | 129        |

## DAFTAR TABEL

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Tabel 1 Penelitian yang relevan .....  | 19 |
| Tabel 2 Rencana Jadwal Penelitian..... | 42 |
| Tabel 3 Data Olahan Peneliti .....     | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Figure 1 Triangulasi Metode atau Teknik Penentu Keabsahan Data ..... | 41 |
| Figure 2 Logo Bea Cukai Bandung.....                                 | 60 |
| Figure 3 Struktur Organisasi .....                                   | 64 |

