DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
RIWAYAT HIDUP ..... **xvii**
MOTTO HIDUP ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Fokus Penelitian 9
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 11
1.4.1 Kegunaan Akademis 11
1.4.2 Kegunaan Praktis 11
1.5 Landasan Pemikiran 12
1.5.1 Landasan Teoritis 12
1.5.2 Landasan Konseptual 14
1.6 Langkah-langkah Penelitian 17
1.6.1 Lokasi Penelitian 17
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan 18
1.6.3 Metode Penelitian 19
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data 20

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.5 Teknik Pemilihan Informan 22
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data 24
1.6.7 Teknik Analisis Data 27
1.6.8 Rencana Jadwal Penelitian.....30
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 31
2.1 Penelitian Terdahulu 31
2.2 Kajian Konseptual.....42
2.2.1 Strategi……..42
2.2.2 *Customer Relations* 48
2.3 Kajian Teoritis.....53
2.3.1 Model IDIC dalam Strategi Customer Relations.....53
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN 65
3.1 Gambaran Umum Firdaus Hospital 65
3.1.1 Sejarah……..65
3.1.2 Visi dan Misi 67
3.1.3 Logo Firdaus Hospital 67
3.1.4 Struktur Organisasi Firdaus Hospital 68
3.2 Profil Informan.....71
3.3 Hasil Temuan Penelitian.....73
3.3.1 *Identify Customers* (Identifikasi Pelanggan).....75
3.3.2 *Differentiate Customers* (Diferensiasi Pelanggan) 91
3.3.3 *Interact with Customers* (Interaksi dengan Pelanggan) 106
3.3.4 *Customize* (Penyesuaian) 124
3.4 Hasil Pembahasan Penelitian 135
3.4.1 *Identify Customers*..... 137
3.4.2 *Differentiate Customers* 145
3.4.3 *Interact with Customer*..... 152
3.4.1 *Customize* 161
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN 170
4.1 Simpulan..... 170
4.2 Saran 171

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR PUSTAKA..... 174
LAMPIRAN 180

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG