

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian .....	7
1.5.1 Kegunaan Akademis .....	7
1.5.2. Kegunaan Praktis .....	7
1.6 Landasan Pemikiran .....	8
1.6.1 Pemikiran Terdahulu.....	8
1.6.2 Landasan Teoritis .....	16
1.6.3 Landasan Konseptual .....	17
1.7 Langkah Langkah Penelitian .....	20
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	20
1.7.2 Paradigma Dan Pendekatan.....	20
1.7.3 Metode Penelitian .....	22
1.7.4 Jenis Data Dan Sumber Data .....	22
1.7.5 Penentuan Informan .....	23
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24

1.7.7	Teknik Analisis Data.....	26
1.7.8	Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	27
1.7.9	Rencana Jadwal Penelitian.....	30
<b>BAB 2 PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
2.1	<i>Public Relations</i> .....	32
2.1.1	Definisi <i>Public Relations</i> .....	32
2.1.2	Peran <i>Public Relations</i> .....	33
2.1.2	Hubungan Eksternal <i>Public Relations</i> .....	35
2.2	<i>Customer Relationship Management</i> .....	37
2.2.1	Definisi <i>Customer Relationship Management</i> .....	37
2.2.2	Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> .....	39
2.2.3	Manfaat <i>Customer Relationship Management</i> .....	40
2.4	Peran Teknologi Informasi pada <i>Customer Relationship Management</i> .....	41
2.5	Inovasi .....	43
2.5.1	Definisi inovasi .....	43
2.5.2	Hambatan Hambatan Inovasi .....	44
2.5.3	Jenis Jenis Inovasi .....	46
2.6	Pelayanan Publik .....	48
2.6.1	Definisi Pelayanan Publik.....	48
2.6.2	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	49
2.7	Kualitas Pelayanan Publik .....	51
2.8	Aplikasi Sambara.....	53
<b>BAB 3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>62</b>
3.1	Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat.....	62
3.1.1	Visi dan Misi Bapenda Jabar .....	63
3.1.2	Tugas Pokok Dan Fungsi Bapenda Jabar .....	64
3.1.3	Logo Bapenda Jabar .....	66
3.1.4	Struktur Organisasi Bapenda Jabar.....	68
3.1.5	Profil Informan .....	70

3.2	Hasil Penelitian.....	71
3.2.1	Identifikasi Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara .....	71
3.2.2	Diferensiasi Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara .....	76
3.2.3	Interaksi Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara.....	84
3.2.4	<i>Costumize</i> Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara .....	90
3.3	Hasil Pembahasan.....	98
3.3.1	Identifikasi Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara .....	98
3.3.2	Diferensiasi Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara .....	104
3.3.3	Interaksi Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara.....	111
3.3.4	<i>Costumize</i> Pelanggan Melalui Aplikasi Sambara .....	116
<b>BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>123</b>
4.1	Simpulan.....	123
4.2	Saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>125</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>133</b>

