DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAAN ..... **ii**
MOTTO ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 3
1.4 Kegunaan Penelitian 4
1.4.1 Pengembangan Ilmu 4
1.4.2 Kegunaan Operasional 5
1.5 Kerangka Pemikiran 6
1.6 Lokasi dan Waktu Tugas Akhir 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**
2.1. Jasa 10
2.1.1 Pengertian Jasa 10
2.1.2 Karakteristik Jasa 11
2.1.3 Klasifikasi Jasa 12

2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa 13
2.2 Konsumen.....14
2.2.1 Pengertian Konsumen 14
2.2.2 Peranan Konsumen 16
2.2.3 Tipe-Tipe Konsumen 16
2.3 *Customer Relationship Management* 17
2.3.1 Pengertian *Customer Relationship Management*.....17
2.3.2 Konsep *Customer Relationship Management*.....19
2.3.3 Model *Customer Relationship Management* 19
2.3.4 Manfaat *Customer Relationship Management* 23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....25
3.1 Objek Penelitian.....25
3.2.....Metode Penelitian.....25
3.2.1 Unit Penelitian 26
3.2.2 Operasional Variabel.....26
3.2.3 Metode Penarikan Sampel.....28
3.2.3.1 Populasi 28
3.2.3.2 Sampel 28
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 30
3.2.4.1 Jenis dan Sumber Data 30
3.2.4.2 Teknik Pengumpulan Data 30
3.2.5 Metode Analisis Data 32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....35
4.1Gambaran Umum Perusahaan 35
4.1.1 Sejarah Singkat 35
4.1.2 Stuktur Organisasi.....37
4.1.3 Deskripsi Jabatan 39
4.1.4 Aspek Kegiatan Perusahaan 50
4.2 Pembahasan Penelitian 53
4.2.1 Pelaksanaan *Customer Relationship Management* Pada PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG.....53
4.2.2 Profil Responden 56
4.2.3 Tanggapan Responden terhadap Pelaksanaan *Customer Relationship Management* Pada PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG.....60
4.2.2.1 *Identification* 61
4.2.2.2 *Individualization*.....65
4.2.2.3 *Interaction* 70
4.2.2.4 *Integration* 75
4.2.2.5 *Integrity* 80
4.2.2.6 Total Skor Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan *Customer Relationship Management* Pada PT. TELKOM KANDATEL BANDUNG.....84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 86

5.1 Kesimpulan.....86

5.2 Saran.....88

DAFTAR PUSTAKA 89
LAMPIRAN LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP