

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SIDANG TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Lingkup Permasalahan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasarn Teori	8
2.2.1.Strategi Pemasaran	8
2.2.2. <i>Customer Relationship Management</i>	10
2.2.3. <i>Five Forces Analysis</i>	11
2.2.3.1. Ancaman Pendatang Baru	12

	2.2.3.2. Daya Tawar Pemasok.....	12
	2.2.3.3. Daya Tawar Pembeli.....	13
	2.2.3.4. Ancaman Produk Substitusi.....	13
	2.2.3.5. Persaingan dalam Industri.....	13
	2.2.3. <i>SWOT Analysis</i>	14
	2.2. Kerangka Konseptual.....	16
	2.3. Model Analisis.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
	3.1. Jenis Penelitian.....	18
	3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	18
	3.3. Sumber Data.....	19
	3.4. Metode Pengumpulan Data.....	20
	3.4.1. Wawancara.....	20
	3.4.2. Observasi.....	20
	3.4.3. Dokumentasi.....	20
	3.5. Validitas dan Reabilitas.....	21
	3.6. Metode Analisis Data.....	22
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	23
	4.1. Profil Perusahaan.....	23
	4.2. Hasil Analisis Data.....	23
	4.2.1. <i>Five Forces Analysis</i>	23
	4.2.1.1. Ancaman Pendatang Baru.....	23
	4.2.1.2. Daya Tawar Pemasok.....	25
	4.2.1.3. Daya Tawar Pembeli.....	26
	4.2.1.4. Ancaman Produk Substitusi.....	28
	4.2.1.5. Persaingan dalam Industri.....	28
	4.2.2. <i>SWOT Analysis</i>	30
	4.2.2.1. <i>Strengths</i>	31

	4.2.2.2. <i>Weakness</i>	32
	4.2.2.3. <i>Opportunities</i>	32
	4.2.2.4. <i>Threats</i>	33
	4.2.2.5. Hasil Analisis <i>SWOT</i>	34
4.3.	Pembahasan	36
	4.3.3.1. <i>Marketing Mix</i>	36
	4.3.3.2. <i>Customer Relationship Management</i>	40
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	44
	5.1. Simpulan.....	44
	5.2. Saran.....	45
	5.3. Keterbatasan Penelitian	45
DAFTAR PUSTAKA	46

