

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
PERNYATAAN KEASLIAN.....	
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	
HAK CIPTA.....	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Layanan Digital.....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	7
2.1.2 Tujuan Pelayanan.....	8
2.1.3 Manfaat Pelayanan.....	8
2.1.4 Layanan Digital.....	8
2.1.5 Dampak Teknologi Digital.....	9
2.1.6 Pemanfaat Teknologi Digital.....	10
2.1.7 Indikator Layanan Digital.....	11
2.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
2.2.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
2.2.2 Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	13
2.2.3 Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14
2.2.4 Indikator <i>Customer Relationship Management</i>	

	(CRM).....	14
	2.2.5 Indikator <i>Customer relationship Management</i> (CRM).....	15
2.3	Kesetiaan Konsumen.....	16
	2.3.1 Pengertian Kesetiaan/Loyalitas Konsumen.....	16
	2.3.2 Jenis-Jenis Loyalitas.....	17
	2.3.3 Indikator Loyalitas.....	18
2.4	Penelitian Terdahulu.....	19
2.5	Kerangka Berpikir.....	23
BAB III	METODE PENELITIAN.....	24
3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	24
	3.1.1 Pendekatan.....	24
	3.1.2 Jenis Penelitian.....	24
3.2	Variabel Penelitian.....	25
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	26
	3.3.1 Lokasi Penelitian.....	26
	3.3.2 Jadwal Penelitian.....	26
3.4	Sumber Data.....	26
	3.4.1 Data Primer.....	26
	3.4.2 Data Sekunder.....	27
3.5	Instrumen Penelitian.....	27
3.6	Informan (<i>Key Information</i>).....	28
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.8	Teknik Analisa Data.....	29
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1	Hasil Penelitian.....	32
	4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pegadaian Cabang Gunungsitoli.....	32
	4.1.2 Nama, Visi dan Misi.....	32
	4.1.3 Struktur Organisasi.....	36
	4.1.4 Tugas dan Fungsi Karyawan PT. Kencana Mulia Abadi.....	33
	4.1.5 Deskripsi Informan.....	35
4.2	Pembahasan.....	36
	4.2.1 Teknologi Informasi.....	36
	4.2.2 <i>Customer Relationship Management</i>	42
	4.2.3 Kesetiaan Konsumen.....	48
4.3	Pembahasan.....	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 4.2 Aplikasi "Keretaku".....	38

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Data Informan.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	L.1
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Kepada Informan.....	L.2