DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR iii
***ABSTRACT* ..... iv**
ABSTRAK v
MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
HALAMAN PERSEMBAHAN ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 9
1.3 Tujuan Masalah 10
1.4 Kegunaan Penelitian 10
1.4.1 Kegunaan bagi Pengembangan ilmu 10
1.4.2 Kegunaan Praktis 11
1.4.3 Kegunaan Akademis 11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 11
1.5.1 Lokasi Penelitian 11
1.5.2 Waktu Penelitian 12
BAB II 14
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH 14
2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Pengertian *Customer Relationship Management* 14
2.1.2 Tujuan *Customer Relationship Management* 15
2.1.3 Komponen dalam *Customer Relationship Management* 17
2.1.4 Perkembangan *Customer Relationship Management* 25
2.1.5 Tahapan *Customer Relationship Management* 30
2.1.6 Strategi Pelaksanaan *Customer Relationship Management* 32
2.1.7 Peran Teknologi dalam Pelaksanaan *Customer Relationship Management* 34
2.1.8 Peran Teknologi dalam Inklusi Keuangan 37
2.1.9 Faktor Keberhasilan dalam Pelaksanaan *Customer Relationship Management* 44
2.1.10 Tantangan dalam Penerapan *Customer Relationship Management* ... 47
2.1.11 Manfaat Implementasi *Customer Relationship Management* 49
2.1.12 Penelitian Terdahulu 52
2.2 Pendekatan Masalah 54
BAB III 57
OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN 57
3.1 Objek Penelitian 57
3.1.1 Profil Instansi 58
3.1.2 Visi dan Misi Instansi 60
3.1.3 *Statement* Budaya Instansi 61
3.1.4 Logo dan Makna Instansi 61
3.1.5 Struktur Organisasi Instansi 65
3.2 Metode Penelitian 65
3.2.1 Jenis Penelitian 66
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 67

3.2.3 Teknik Analisis Data 72

BAB IV 76

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 76

4.1 Hasil Penelitian 76

4.1.1 Deskripsi Data Penelitian 76

4.1.2 Analisis Data Penelitian 76

4.2 Pembahasan 132

BAB V 147

SIMPULAN DAN SARAN 147

5.1 Simpulan 147

5.2 Saran 152

DAFTAR PUSTAKA 154

LAMPIRAN 157

BIODATA PENULIS 161

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	Matriks Jadwal Pembuatan Tugas Akhir	13
2. 1	Penelitian Terdahulu	52
3. 1	Informan Penelitian	72
4. 1	Segmentasi Nasabah	122

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1. 1	PT. Bank Negara Indonesia Kantor Kas Sutisna Senjaya	12
3. 1	Logo BNI Tahun 1946 - 1988	62
3. 2	Logo BNI Tahun 1988 - 2004	62
3. 3	Logo BNI Tahun 2004 - Sekarang	63
3. 4	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia KK Sutisna Senjaya	65
4. 1	Pelayanan Nasabah	93
4. 2	Mesin DigiCS Lite BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya	100
4. 3	Pelaksanakan Kunjungan ke Sekolah	105
4. 4	Fitur Aplikasi DigiSales	106
4. 5	Penyebaran Program Loyalitas BNI Melalui Media Sosial	109
4. 6	BNI *Service Rating* (BSR)	116

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
01	Surat Wawancara Penelitian ke PT. BNI KK Sutisna Senjaya	157
02	Wawancara bersama Staf dan Nasabah BNI KK Sutisna Senjaya	158
03	Pertanyaan Wawancara Penelitian	159