

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
KATA PENGANTAR	6
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	7
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Skripsi	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Definisi <i>Customer Profitability Analysis</i>	12
2.1.2 Penjelasan <i>Customer Profitability Analysis</i>	12
2.1.3 Harga (<i>Pricing</i>)	15
2.1.4 Pengertian Harga Jasa	15
2.1.5 Tujuan Penetapan Harga	15
2.1.6 Metode Dasar Penentuan Harga	16
2.1.7 Pengertian Bauran Promosi	17
2.1.8 <i>Customer Relationship Management</i>	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	21
3.1.1 Obyek Penelitian	21
3.1.2 Jenis Data Yang di kumpulkan	21
3.1.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.1.4 Jenis Penelitian dan Teknik Analisis.....	22
3.1.5 Kerangka Analisis	22
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Struktur Organisasi JNE Logistik	24
4.1.1 Proses Bisnis JNE Logistik.....	26
4.1.2 Proses Bisnis <i>Business Development Departement</i>	28
4.1.3 Program Promosi JNE Logistik	29
4.2 Pembahasan	30

4.2.1 <i>Customer Profitability</i>	30
4.2.2 Volume Transaksi Customer JNE Logistik	31
4.2.3 Profitabilitas <i>Customer</i> JNE Logistik	31
4.2.4 <i>Decision Grid Analysis</i> Customer JNE Logistik.....	32
4.2.4.1 Kategori <i>Losers</i>	32
4.2.4.2 Kategori <i>Potentials</i>	33
4.2.4.3 Kategori <i>Problems</i>	34
4.2.4.4 Kategori <i>Winners</i>	34
4.2.4.5 Hasil dalam tabel <i>Decision Grid Analysis</i>	35
4.3 Wawancara Internal.....	36
4.4 <i>External Analysis</i>	37
4.4.1 Mengenai <i>Promotion</i>	38
4.4.2 Mengenai <i>Pricing</i>	39
4.4.3 Mengenai <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	40
4.5 <i>Internal Analysis</i>	41
4.6 <i>GAP Identification</i>	41
4.7 Rancangan Strategi dan Rencana Implementasi <i>Promotion</i>	42
4.8 Rancangan Strategi dan Rencana Implementasi <i>Pricing</i>	44
4.9 Rancangan Strategi dan Rencana Implementasi <i>Customer Relationship Management</i>	45
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Matrix Decision Grid Analysis</i>	14
Gambar 2. Integrasi Bauran Promosi.....	18
Gambar 3. Kerangka analisis	23
Gambar 4. Struktur Organisasi JNE Logistik	24
Gambar 5. Struktur Organisasi Human Capital JNE Express.....	25
Gambar 6. Struktur Organisasi Marketing JNE Express	25
Gambar 7. Proses Bisnis JNE Logistik	26
Gambar 8. Proses Bisnis <i>Business Development Departement</i>	28
Gambar 9. <i>Matrix Decision Grid Analysis</i> JNE Logistik	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Summary profit Loss</i>	7
Tabel 2. Kategorisasi bauran promosi JNE Logistik tahun 2016-2017	29
Tabel 3. Profitabilitas JNE Logistik semester 1 tahun 2018.....	30
Tabel 4. Kategorisasi pendapatan	31
Tabel 5. Kategorisasi profitabilitas	31
Tabel 6. Kategorisasi status DGA <i>Losers</i>	33
Tabel 7. Kategorisasi status DGA <i>Potentials</i>	33
Tabel 8. Kategorisasi status DGA <i>Winners</i>	34
Tabel 9. Kategorisasi status DGA JNE Logistik	34
Tabel 10. Kategorisasi wawancara eksternal mengenai <i>Promotion</i>	38
Tabel 11. Kategorisasi wawancara eksternal mengenai <i>Pricing</i>	39
Tabel 12. Kategorisasi wawancara eksternal mengenai <i>CRM</i>	40
Tabel 13. Kategorisasi wawancara Internal mengenai <i>Pricing</i>	41
Tabel 14. Kategorisasi <i>GAP</i> mengenai <i>Promotion</i>	41
Tabel 14. Kategorisasi <i>GAP</i> mengenai <i>Pricing</i>	42
Tabel 16. Kategorisasi <i>GAP</i> mengenai <i>CRM</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar pertanyaan wawancara eksternal	52
Lampiran 2. Lembar pertanyaan wawancara internal <i>Commercial Support</i>	53
Lampiran 3. Lembar pertanyaan wawancara internal <i>Sales</i>	54
Lampiran 4. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> IPE.....	55
Lampiran 5. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> HBL.....	56
Lampiran 6. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> MED	57
Lampiran 7. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> NEST, FL, EC.....	58
Lampiran 8. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> PHL	59
Lampiran 9. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> UGT	60
Lampiran 10. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> FE	61
Lampiran 11. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> RETAILS	62
Lampiran 12. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> CRT	63
Lampiran 13. Lembar jawaban wawancara <i>customer potentials</i> US.....	64
Lampiran 14. Lembar jawaban wawancara <i>Internal sales</i> JNE Logistik.....	65
Lampiran 15. Lembar jawaban wawancara <i>Internal Commercial Support</i>	66