

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	6
2.2 Karakteristik & ukuran loyalitas.....	7
2.3 Program Loyalitas Pelanggan.....	9
BAB III.....	11
METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3.1 Kerangka Analisis.....	11
3.2 Jenis Penelitian.....	13
3.3 Pemilihan Responden.....	13
3.4 Sumber Data.....	13
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3.7 Teknik Pengolahan Data & Analisis Data.....	14
3.7.1 Teknik Pengolahan Data.....	14
3.7.2 Analisa Data.....	14
BAB IV.....	15
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
4.1 Profil Perusahaan.....	15
4.2 Visi, Misi, dan nilai Perusahaan.....	15

4.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
4.4	Produk & Layanan JNE.....	16
4.5	Penghargaan & Sertifikasi.....	17
4.6	Profil Departemen <i>Customer Loyalty</i>	18
BAB V.....		21
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		21
5.1	Hasil wawancara dari Departemen <i>Customer Loyalty</i>	21
5.2	Analisis Loyalitas <i>member JLC</i> terhadap PT. TIKI JNE.....	22
5.4.	Program peningkatan loyalitas <i>member JLC</i> terhadap JNE.....	24
5.4.1	Kerjasama dengan <i>Marketplace</i>	25
5.4.2	Program Layanan <i>Pick Up</i>	27
5.4.3	Program <i>cashless</i>	28
BAB VI.....		29
KESIMPULAN DAN SARAN.....		29
6.1	Kesimpulan.....	29
6.2	Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....		31
LAMPIRAN.....		32
Lampiran 1 Wawancara Narasumber 1.....		32
Lampiran 2 Wawancara Narasumber 2.....		34
Lampiran 3 Wawancara Narasumber 3.....		35
Lampiran 4 Aplikasi My JNE.....		36
Lampiran 5 Halaman jlc.jne.co.id		37
Lampiran 6 Contoh SMS Notifikasi Pemberitahuan.....		38
Lampiran 7 Contoh WA Notifikasi Pemberitahuan.....		39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Pertumbuhan member JLC.....	2
Gambar 2	Wawancara marketing J7T via WA.....	3
Gambar 3	Kerangka Penelitian.....	12
Gambar 4	Struktur Organisasi JNE.....	16
Gambar 5	Struktur Organisasi Dept <i>Customer Loyalty</i>	18
Gambar 6	Langkah bertransaksi menggunakan JLC.....	18
Gambar 7	Cara penukaran poin JLC.....	19
Gambar 8	Grand Prize hadiah JLC.....	20
Gambar 9	Pemenang undian JLC race to Moskow (JNE, 2016).....	20
Gambar 10	Transaksi JLC Jakarta.....	21
Gambar 11	Alur kerja program diskon ongkos kirim.....	25
Gambar 12	Alur kerja program mendapatkan merchandise.....	26
Gambar 13	Alur kerja program tambahan poin.....	27
Gambar 14	Alur kerja program layanan <i>pick up</i>	27
Gambar 15	Alur kerja program <i>cashless</i>	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1 karakteristik dan ukuran loyalitas.....	8
Tabel 2 Tidak akan beralih ke perusahaan selain JNE.....	22
Tabel 3 Saya sering menggunakan layanan JNE.....	22
Tabel 4 Saya akan kembali menggunakan layanan JNE.....	23
Tabel 5 Merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan JNE.....	23
Tabel 6 Menggunakan perusahaan kurir selain JNE.....	24
Tabel 7 Alasan menggunakan jasa kurir selain JNE.....	24