

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	3
PERNYATAAN KEASLIAN	4
PERNYATAAN PERUSAHAAN	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK TESIS	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR TABEL	13
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang Masalah	16
1.2 Rumusan Masalah.....	23
1.3 Tujuan	23
1.4 Lingkup.....	23
1.5 Sistematika Penulisan	23
BAB II KAJIAN TEORI	24
2.1 Konsep Dasar Pemasaran.....	24
2.2 Model Customer Relationship Management (CRM).....	24
2.2.1 Definisi Customer Relationship Management (CRM)	24
2.2.2 Peran Penting CRM Pada Pengelolaan Model Bisnis	25
2.3 Rantai Nilai CRM	26
2.3.1 Tahapan Utama	26
2.3.1.1 Analisis Portofolio Pelanggan	26
2.3.1.2 Keintiman Pelanggan.....	29
2.3.1.3 Pengembangan Jaringan.....	34
2.3.1.4 Pengembangan Proposisi Nilai	34
2.3.1.5 Mengelola Siklus Hidup Pelanggan	35
2.3.2 Kondisi Pendukung	36
2.4 Retensi Pelanggan	41
2.5 <i>Customer Development</i> (Mengembangkan Pelanggan).....	44
BAB III KERANGKA ANALISIS	45
3.1 Kerangka Analisis.....	45
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47

3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner	48
3.5.1 Uji Validitas Alat Ukur.....	48
3.5.2 Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	49
3.6 Metode Analisis Data.....	49
3.6.1 Uji Pengaruh Variabel-Variabel bebas terhadap Varabel Dependen (Analisis Regresi)	49
3.6.2 Menguji Beda Rata-rata antara Persepsi dan Harapan (Uji t).....	50
3.6.3 Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan.....	51
3.6.4 Hipotesis	53
BAB IV CRM VALUE CHAIN.....	54
4.1 Analisis Portofolio Pelanggan	54
4.1.1 Kemenarikan Pelanggan.....	54
4.1.2 Status Relasi dengan Pelanggan	58
4.2 Keintiman Pelanggan.....	70
4.2.1 Desain <i>Database</i> Pelanggan.....	70
4.2.2 Spesifikasi Database Pelanggan.....	72
4.2.3 Pola Keintiman Pelanggan	76
4.3 Pengembangan Jaringan.....	77
4.4 Pengembangan Proposisi Nilai.....	80
4.4.1 Harapan dan Persepsi Kualitas Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	80
4.4.2 Uji Instrumen Penelitian	83
4.4.2.1 Uji Validitas.....	83
4.4.2.2 Uji Reliabilitas	86
4.4.2.3 Pengujian Hipotesis	87
4.4.2.3.1 Analisis Regresi Ganda.....	87
4.4.2.3.2 Penguji Perbedaan dengan Uji-t.....	93
4.4.2.3.2.1 Dimensi yang Berperan Terhadap Kesenjangan.....	95
4.4.2.3.2.2 Diagram Kartesius	96
4.4.2.3.2.3 Nilai Penting Relatif atas Lima Dimensi Kualitas Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	98
4.4.3 Analisis 7P	99
4.5 Mengelola Siklus Hidup Pelanggan	102
4.6 Kondisi Pendukung.....	104
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	115

LAMPIRAN	117
----------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Akuisisi Pelanggan PT Usadi Sistemindo Intermatika 2001-2010	19
Gambar 2. Nilai Penjualan dan Pendapatan PT Usadi Sistemindo Intermatika ..	21
Gambar 3. Populasi Pelanggan PT Usadi Sistemindo Intermatika Tahun 2005-2010	21
Gambar 4. Retention Rate PT Usadi Sistemindo Intermatika Tahun 2005-2010	22
Gambar 5. Rantai Nilai CRM.....	26
Gambar 6. Pilihan Strategi untuk <i>Key Customer</i>	29
Gambar 7. Langkah-Langkah Membangun Database Pelanggan	30
Gambar 8. Kerangka Analisis.....	45
Gambar 9. Diagram Kartesius	52
Gambar 10. Matriks Sembilan Sel.....	69
Gambar 11. Rancangan <i>Database</i> Pelanggan	71
Gambar 12. Jaringan SCOPE	77
Gambar 13. Struktur Organisasi Implementasi SIPKD	79
Gambar 14. Harapan Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	81
Gambar 15. Persepsi Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	82
Gambar 16. Perbandingan Harapan dan Persepsi Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	82
Gambar 17. Grafik Normalitas.....	88
Gambar 18. Diagram Kartesius.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kondisi Implementasi SIPKD per Juni 2011	18
Tabel 2. Aplikasi Eksisting pada Daerah Basis Implementasi.....	19
Tabel 3. Populasi Pelanggan PT Usadi Sistemindo Intermatika Tahun 2005-201022	
Tabel 4. Kriteria Penilaian Proses	41
Tabel 5. Daftar Daerah Sampel.....	47
Tabel 6. Kemenarikan Pelanggan Kota Balikpapan	54
Tabel 7. Kemenarikan Pelanggan Kabupaten Lebak	55
Tabel 8. Kemenarikan Pelanggan Kota Bandar Lampung.....	55
Tabel 9. Kemenarikan Pelanggan Kabupaten Maros	56
Tabel 10. Kemenarikan Pelanggan Kabupaten Pesawaran.....	56
Tabel 11. Kemenarikan Pelanggan Kabupaten Kapuas Hulu	56
Tabel 12. Kemenarikan Pelanggan Kabupaten Lampung Timur	57
Tabel 13. Kemenarikan Pelanggan Kabupaten Buleleng	57
Tabel 14. Kemenarikan Pelanggan Provinsi lampung	58
Tabel 15. Kemenarikan Pelanggan Provinsi Jawa Barat.....	58
Tabel 16. Status Relasi Kota Balikpapan (I)	59
Tabel 17. Status Relasi Kota Balikpapan (II)	60
Tabel 18. Status Relasi Kota Balikpapan (gabungan)	60
Tabel 19. Status Relasi Kabupaten Lebak (I)	60
Tabel 20. Status Relasi Kabupaten Lebak (II)	60
Tabel 21. Status Relasi Kabupaten Lebak (gabungan)	61
Tabel 22. Status Relasi Kota Bandar Lampung (I)	61
Tabel 23. Status Relasi Kota Bandar Lampung (II)	61
Tabel 24. Status Relasi Kota Bandar Lampung (gabungan).....	62
Tabel 25. Status Relasi Kabupaten Maros (I).....	62
Tabel 26. Status Relasi Kabupaten Maros (II).....	62
Tabel 27. Status Relasi Kabupaten Maros (gabungan)	62
Tabel 28. Status Relasi Kabupaten Pesawaran (I)	63
Tabel 29. Status Relasi Kabupaten Pesawaran (II)	63
Tabel 30. Status Relasi Kabupaten Pesawaran (gabungan)	63
Tabel 31. Status Relasi Kabupaten Kapuas Hulu (I)	64
Tabel 32. Status Relasi Kabupaten Kapuas Hulu (II).....	64
Tabel 33. Status Relasi Kabupaten Kapuas Hulu (gabungan).....	64
Tabel 34. Status Relasi Kabupaten Lampung Timur (I)	65

Tabel 35. Status Relasi Kabupaten Lampung Timur (II).....	65
Tabel 36. Status Relasi Kabupaten Lampung Timur (gabungan)	65
Tabel 37. Status Relasi Kabupaten Buleleng (I).....	66
Tabel 38. Status Relasi Kabupaten Buleleng (II).....	66
Tabel 39. Status Relasi Kabupaten Buleleng (gabungan)	66
Tabel 40. Status Relasi Provinsi Lampung (I)	66
Tabel 41. Status Relasi Provinsi Lampung (II).....	67
Tabel 42. Status Relasi Provinsi Lampung (gabungan).....	67
Tabel 43. Status Relasi Provinsi Jawa Barat (I).....	67
Tabel 44. Status Relasi Provinsi Jawa Barat (II).....	68
Tabel 45. Status Relasi Provinsi Jawa Barat (gabungan).....	68
Tabel 46. Spesifikasi Tabel Daerah.....	72
Tabel 47. Spesifikasi Tabel Tingkat.....	73
Tabel 48. Spesifikasi Tabel Implementasi	73
Tabel 49. Spesifikasi Tabel Kemauan_Operasional	73
Tabel 50. Spesifikasi Tabel Jaringan.....	73
Tabel 51. Spesifikasi Tabel Server.....	73
Tabel 52. Spesifikasi Tabel vpn	73
Tabel 53. Spesifikasi Tabel Aplikasi_Lalu	74
Tabel 54. Spesifikasi Tabel Versi	74
Tabel 55. Spesifikasi Tabel Preferensi	74
Tabel 56. Spesifikasi Tabel Politik.....	74
Tabel 57. Spesifikasi Tabel Field_Support	74
Tabel 58. Spesifikasi Tabel Kontak	75
Tabel 59. Spesifikasi Tabel Jabatan.....	75
Tabel 60. Spesifikasi Tabel Keuangan	75
Tabel 61. Hasil Survei Pertanyaan yang Berhubungan dengan Karyawan.....	80
Tabel 62. Hasil Uji Validitas Istrumen Harapan dan Persepsi.....	84
Tabel 63. Uji Validitas Harapan dengan KMO and Bartlett's Test.....	84
Tabel 64. Hasil Uji Validitas Faktor Harapan Kualitas Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	85
Tabel 65. Uji Validitas Persepsi dengan KMO and Bartlett's Test	85
Tabel 66. Hasil Uji Validitas Faktor Persepsi Kualitas Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	86
Tabel 67. Uji Reliabilitas Harapan dan Persepsi.....	86
Tabel 68. Uji Reliabilitas Harapan Berdasarkan Dimensi	87
Tabel 69. Uji Reliabilitas Persepsi Berdasarkan Dimensi	87

Tabel 70. Uji Kolmogorov-Smirnov	88
Tabel 71. Uji Park	89
Tabel 72. Uji Multikolinieritas.....	90
Tabel 73. Hasil Analisis Regresi Ganda	91
Tabel 74. Hasil Uji Parsial	91
Tabel 75. Model Persamaan Regresi Coeficient (a)	93
Tabel 76. Perbedaan Rata-Rata Harapan dan Persepsi Kualitas Layanan	94
Tabel 77 Perbedaan Rata-Rata Harapan dan Persepsi Kualitas Layanan Tiap Dimensi	94
Tabel 78. Gap antara Harapan dan Persepsi kualitas layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	95
Tabel 79. Tingkat Kesesuaian Dimensi Penelitian.....	96
Tabel 80. Nilai Penting atas Lima Dimensi Kualitas Layanan PT Usadi Sistemindo Intermatika	99
Tabel 81. Daftar Pelanggan Tiap Regional.....	100
Tabel 82. Proses Pengembangan SIPKD	105