

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Teori & Pemikiran.....	9
1.5.1 <i>Face Negotiation Theory</i> .....	9
1.5.2 <i>Customer Relations Management</i> .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Definisi Strategi.....	19
2.2 Pelayanan Prima.....	20
2.3 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	25

2.4 Penelitian Terdahulu.....	29
-------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Objek Penelitian .....	34
3.3 Subjek Penelitian.....	35
3.4 Lokasi Penelitian .....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.6 Sumber Data .....	39
3.7 Teknik Analisis Data .....	41
3.8 Uji Keabsahan Data.....	343

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Aseli Dagadu Djokdja .....	45
4.1.2 Arti Kata Dagadu.....	47
4.1.3 Visi, Misi, dan <i>Value</i> (VMV).....	49
4.1.4 Lokasi Penjualan Produk Dagadu .....	51
4.1.5 <i>Sister Brand</i> .....	57
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 <i>Relaunching</i> : Dagadu BARU. SERU.....	68
4.2.2 <i>Customer Relations</i> PT. Aseli Dagadu Djokdja.....	68
4.2.3 Penanganan Komplain Dalam Lingkup Gerai.....	95
4.2.4 Rencana program Pengembangan CRM .....	98
4.2 Pembahasan .....	100

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	109

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran**