

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI .....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Manajemen Hubungan Pelanggan ( <i>Customer Relationship Management</i> ).....	11
2.2 Sistem Kontrol Tenaga Pemasaran ( <i>Salesforce Control System</i> )....	13
2.3 Tinjauan Tentang Produk BRILink.....	14
2.3.1 Produk .....	14
2.3.2 Klasifikasi Produk .....	14
2.3.3 Karakteristik Produk.....	16
2.3.4 Atribut Produk .....	16
2.3.5 Produk Jasa BRILink .....	18
2.4 Penelitian Terdahulu .....	19
2.5 Alur Penelitian .....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 <b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>27</b>
3.2 <b>Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>29</b>
3.3 <b>Lokasi Penelitian.....</b>	<b>30</b>
3.4 <b>Informan Penelitian.....</b>	<b>30</b>
3.5 <b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>31</b>
3.5.1 <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) .....	31
3.5.2    Wawancara.....	32
3.5.3    Dokumentasi .....	33
3.6 <b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
3.7 <b>Teknik Triangulasi.....</b>	<b>34</b>
3.8 <b>Tata Cara Wawancara.....</b>	<b>35</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 <b>Demografi Responden .....</b>	<b>36</b>
4.2 <b>Hasil <i>Gathering</i> dengan Agen BRILink Cabang Slawi .....</b>	<b>38</b>
4.3 <b>Hasil Wawancara dengan Internal BRI .....</b>	<b>44</b>
4.4 <b>Pembahasan .....</b>	<b>51</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 <b>Kesimpulan.....</b>	<b>56</b>
5.2 <b>Saran .....</b>	<b>59</b>
5.3 <b>Limitasi Penelitian.....</b>	<b>60</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>