

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Kinerja Perusahaan	13
2.1.2 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	17
2.1.3 Aspek Kunci CRM	21
2.1.4 Digitalisasi	39
2.2 Penelitian Terdahulu Top of Form	42
2.3 Kerangka Pemikiran	47
 BAB III METODE PENELITIAN	 48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Sumber Data Top of Form	48
3.3 Metode Pengumpulan Data	50

3.4	Tingkat Kepercayaan Data Penelitian	51
3.5	Mengategorikan Data	55
3.6	Informan Penelitian	56
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian	60
BAB IV TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN		62
4.1	Temuan Data	62
4.1.1	Gambaran Umum	62
4.2	Transformasi Digital CRM di Telkomsel	78
4.2.1	Relevansi dengan Telkomsel Branch Pekalongan	81
4.2.2	Strategi Penyesuaian untuk Branch Pekalongan	83
4.2.3	Visualisasi Dampak Digitalisasi terhadap Kinerja	84
4.2.4	Strategi Dan Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Dalam Meningkatkan Kinerja PT Telekomunikasi Selular Branch Pekalongan	87
4.2.5	Strategi Dan Implementasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja PT Telekomunikasi Selular Branch Pekalongan	99
4.2.6	Tantangan dalam Implementasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja PT Telekomunikasi Selular Branch Pekalongan	104
4.3	Pembahasan	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		117
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Implikasi Manajerial dan Teoritis	119
5.2.1	Implikasi Manajerial	119
5.2.2	Implikasi Teoritis	120
5.3	Keterbatasan Penelitian	120
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN		127