

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SCAN KTM	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Jadwal Tugas Akhir	8
BAB II	10
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
2.1 Profil Perusahaan	10
2.2 Visi, Misi dan Motto PT. Hume Sakti Indonesia	10
2.3 Struktur Organisasi	11
2.4 Penghargaan	13
2.5 Jenis Produk Perusahaan	13
2.5.1 <i>Sheet Pile</i>	13
2.5.2 <i>Square Pile</i>	14
2.5.3 <i>Spun Pole</i>	15
2.5.4 <i>Spun Pole</i>	16

2.5.5 <i>Silent Pile System</i>	18
2.6 Aktivitas Bisnis PT. Hume Sakti Indonesia	19
2.7 Klien PT. Hume Sakti Indonesia	19
BAB III	21
PEMBAHASAN	21
3.1 Tinjauan Pustaka	21
3.1.1 <i>Business to Business (B2B)</i>	21
3.1.2 Pelanggan	21
3.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
3.1.4 Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM)	22
3.1.5 Loyalitas Pelanggan	26
3.2 Metode Penelitian	27
3.2.1 Pendekatan Kualitatif	27
3.2.2 Sumber data	27
3.2.3 Narasumber	28
3.2.4 Hasil Wawancara	28
3.3 Hasil dan Pembahasan	32
3.3.1 Model CRM PT. HSI	32
3.3.2 Proses Bisnis Pemasaran PT. HSI	34
3.3.3 Proses <i>Customer Relationship Management</i> PT. HSI	37
BAB IV	43
PENUTUP	43
4.1 Kesimpulan	43
4.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Tugas Akhir	8
Tabel 3.1 Tabel Pertanyaan serta Jawaban dari Narasumber	25

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 1.1 Tabel Perbandingan Status Kemajuan dalam Proyek Strategis Nasional (PSN) Per Desember 2018 dan Per Juli 2019	3
Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Head Office</i>	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Surabaya dan Mojosari Plant	11
Gambar 2.3 Bentuk Fisik Dari <i>Sheet Pile</i>	13
Gambar 2.4 Bentuk Fisik Dari <i>Square Pile</i>	13
Gambar 2.5 Bentuk Fisik Dari <i>Spun Pile</i>	15
Gambar 2.6 Bentuk Fisik Dari <i>Spun Pole</i>	16
Gambar 2.7 Bentuk Fisik Peralatan yang Digunakan Dalam Service Product <i>Silent Pile System</i>	18
Gambar 3.1 IDIC Model	25
Gambar 3.2 <i>Flow Chart</i> Proses Bisnis Pemasaran PT. HSI	35
Gambar 3.3 Kuisisioner Penilaian Pelayanan PT. HSI	40
Gambar 3.4 <i>Flow Chart</i> Proses CRM PT. HSI	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber	45
Lampiran 2 Surat Persetujuan melakukan Praktik Kerja Lapangan Di PT. Hume Sakti Indonesia	49
Lampiran 3 Buku Laporan Praktik Kerja Lapangan dan Magang	50
Lampiran 4 Dokumentasi selama Praktik Kerja Lapangan	51