

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|-------------|
| COVER | i |
| HALAMAN SCAN KTM | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan | 7 |
| 1.4 Manfaat | 8 |
| 1.4.1 Bagi Penulis | 8 |
| 1.4.2 Bagi Almamater | 8 |
| 1.4.3 Bagi Perusahaan..... | 8 |
| 1.4.4 Bagi Pembaca | 8 |
| BAB 2 PROFIL PERUSAHAAN | 9 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan..... | 9 |
| 2.2 Bisnis Utama Perusahaan..... | 10 |
| 2.3 Tujuan Perusahaan | 12 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4 Visi & Misi Perusahaan | 12 |
| 2.5 Nilai & Budaya Perusahaan | 13 |
| 2.6 Kegiatan Usaha Utama | 13 |
| 2.7 Pengembangan Bisnis | 15 |
| 2.8 Makna Logo | 17 |
| 2.9 Anak Perusahaan | 18 |
| 2.10 Tentang Produk | 22 |
| 2.11 Struktur Organisasi | 26 |
| BAB 3 PEMBAHASAN | 27 |
| 3.1 Tinjauan Pustaka | 27 |
| 3.1.1 Pasar Bisnis..... | 27 |
| 3.1.2 Pelanggan..... | 27 |
| 3.1.2 Customer Relationship Management | 30 |
| 3.1.3 Loyalitas Pelanggan | 32 |
| 3.1.4 Hubungan CRM Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 35 |
| 3.2 Proses Pengumpulan Data | 36 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian..... | 36 |
| 3.2.2 Sumber Data | 36 |
| 3.2.3 Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.3 Analisis dan Pembahasan..... | 39 |
| 3.3.1 PT Pupuk Kalimantan Timur KP Jatim Sebagai Pelaku Pasar Bisnis | 39 |
| 3.3.2 Fase CRM Pada PT Pupuk Kalimantan Timur KP Jatim..... | 44 |
| BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN | 66 |
| 4.1 Kesimpulan | 67 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| 4.2 Saran..... | 67 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 68 |
| LAMPIRAN | 71 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 1.1 Daftar anak perusahaan PT Pupuk Indonesia (Persero)..... | 2 |
| Tabel 2.1 Produk PT Pupuk Kalimantan Timur | 22 |
| Tabel 3.1 Informasi profil informan | 37 |
| Tabel 3.2 Daftar pertanyaan wawancara | 38 |
| Tabel 3.3 Tabel coding hasil wawancara fase acquire..... | 45 |
| Tabel 3.4 Tabel coding hasil wawancara fase enhance..... | 47 |
| Tabel 3.5 Tabel coding hasil wawancara fase retain | 50 |
| Tabel 3.6 Daftar daerah tempat demplot PT Pupuk Kalimantan Timur KP Jatim | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Grafik penjualan pupuk nonsubsidi tahun 2016-2019 (dalam satuan ton) | 4 |
| Gambar 1.2 Grafik frekuensi kegiatan pembelian pupuk nonsubsidi tahun 2016-2019..... | 5 |
| Gambar 1.3 Grafik jumlah pelanggan pupuk nonsubsidi tahun 2016-2019..... | 6 |
| Gambar 2.1 Wilayah distribusi pupuk Urea subsidi | 10 |
| Gambar 2.2 Wilayah pemasaran luar negeri milik PT Pupuk Kalimantan Timur..... | 11 |
| Gambar 2.3 Lokasi pembangunan pabrik NPK Chemical | 15 |
| Gambar 2.4 Pabrik asam fosfat dan asam sulfat | 16 |
| Gambar 2.5 Lokasi pembangunan pabrik amonium nitrat | 16 |
| Gambar 2.6 Penyiapan lahan industri | 17 |
| Gambar 2.7 Logo Pupuk Kaltim..... | 17 |
| Gambar 2.8 Anak perusahaan PT Pupuk Kalimantan Timur | 18 |
| Gambar 2.9 Struktur organisasi PT Pupuk Kalimantan Timur | 26 |
| Gambar 3.1 Proses perkembangan pelanggan | 28 |
| Gambar 3.2 Halaman awal situs https://customer.pupukkaltim.com/ | 41 |
| Gambar 3.3 Halaman selanjutnya dari situs https://customer.pupukkaltim.com/ | 42 |
| Gambar 3.4 Halaman selanjutnya dari situs https://customer.pupukkaltim.com/ | 42 |
| Gambar 3.5 Alur pembayaran secara tunai | 43 |
| Gambar 3.6 Katalog produk | 54 |
| Gambar 3.7 Brosur-brosur produk pupuk nonsubsidi..... | 55 |
| Gambar 3.8 Sampel produk NPK Pelangi..... | 56 |
| Gambar 3.9 Pelaksanaan demplot..... | 60 |
| Gambar 3.10 Tampilan awal sistem SAP..... | 61 |

Gambar 3.11 Alur penyampaian keluhan atau complain **65**

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----------|
| Lampiran 1 Surat permohonan izin praktik kerja lapangan | 71 |
| Lampiran 2 Surat persetujuan praktik kerja lapangan..... | 72 |
| Lampiran 3 Buku harian praktik kerja lapangan | 73 |
| Lampiran 4 Formulir penilaian praktik kerja lapangan..... | 74 |
| Lampiran 5 Kartu konsultasi praktik kerja lapangan | 75 |
| Lampiran 6 Dokumentasi praktik kerja lapangan..... | 77 |
| Lampiran 7 Daftar pertanyaan wawancara..... | 78 |
| Lampiran 8 Transkrip wawancara | 79 |