

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Tinjauan Pustaka .....	4
F. Kerangka Teori .....	7
1. Konsumen .....	7
2. <i>Customer Relations</i> .....	9
3. Kepuasan Pelanggan .....	12
G. Metodologi Penelitian .....	13
1. Paradigma dan Pendekatan Penelitian .....	13
2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	14
3. Teknik Pengumpulan Data .....	14
4. Teknik Analisis Data .....	15
<b>BAB II</b> .....	16
<b>GAMBARAN UMUM OBJEK</b> .....	16
A. PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	16
1. Sejarah PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	16
2. Logo Perusahaan .....	17

3. Tujuan Umum Perusahaan .....	17
4. Visi PT. Berlian Promosindo (TEGSA).....	17
5. Misi PT. Berlian Promosindo (TEGSA).....	17
6. Strategi PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	17
7. Struktur Organisasi PT. Berlian Promosindo (TEGSA).....	18
8. Konsumen PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	20
9. Produk PT. Berlian Promosindo (TEGSA).....	20
B. PT. Bintang Sarana Media .....	22
1. Sejarah PT. Bintang Sarana Media.....	22
2. Logo PT. Bintang Sarana Media .....	23
3. Visi PT. Bintang Sarana Media.....	24
4. Misi PT. Bintang Sarana Media .....	24
5. Struktur Organisasi PT. Bintang Sarana Media .....	24
6. Produk PT. Bintang Sarana Media .....	25
<b>BAB III</b> .....	27
<b>TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	27
A. PT. Berlian Promosindo (TEGSA).....	27
1. Konsumen PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	28
2. <i>Customer Relations</i> PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	37
3. Strategi Menghadapi Persaingan Digital Marketing PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	51
B. PT. Bintang Sarana Media .....	53
1. Konsumen PT. Bintang Sarana Media.....	53
2. <i>Customer Relations</i> PT. Bintang Sarana Media.....	59
3. Strategi Menghadapi Persaingan Digital Marketing PT. Bintang Sarana.....	73
<b>BAB IV</b> .....	75
<b>PENUTUP</b> .....	75
A. Simpulan .....	75
B. Saran.....	76
C. Keterbatasan Penelitian .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	78
<b>LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo PT. Berlian Promosindo (TEGSA).....	17
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT Berlian Promosindo (TEGSA) .....	19
Gambar 2.3	Konsumen PT Berlian Promosindo (TEGSA) .....	20
Gambar 2.4	Produk PT Berlian Promosindo (TEGSA) .....	20
Gambar 2.5	Produk PT Berlian Promosindo (TEGSA).....	21
Gambar 2.6	Produk PT Berlian Promosindo (TEGSA).....	21
Gambar 2.7	Produk PT Berlian Promosindo (TEGSA).....	22
Gambar 2.8	Logo PT. Bintang Sarana Media .....	23
Gambar 2.9	Struktur Organisasi PT. Bintang Sarana Media .....	24
Gambar 2.10	Produk PT. Bintang Sarana Media .....	25
Gambar 2.11	Produk PT. Bintang Sarana Media .....	26
Gambar 3.1	Logo Tokopedia.....	30
Gambar 3.2	Logo Tiket.com .....	30
Gambar 3.3	Logo Djarum .....	32
Gambar 3.4	Logo Telkomsel.....	32
Gambar 3.5	Logo Oppo.....	33
Gambar 3.6	Logo Jogja Bay.....	33
Gambar 3.7	Surat Perpanjangan Kontrak.....	49
Gambar 3.8	Surat Perpanjangan Kontrak.....	49
Gambar 3.9	Surat Perpanjangan Kontrak.....	50
Gambar 3.10	Surat Perpanjangan Kontrak.....	50
Gambar 3.11	Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	70
Gambar 3.12	Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	71
Gambar 3.13	Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	71

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Struktur Organisasi PT. Berlian Promosindo (TEGSA) .....	19
Bagan 2.2	Struktur Organisasi PT. Bintang Sarana Media .....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara Narasumber 1 PT. Berlian Promosindo (TEGSA) ..82
Lampiran 2	Transkrip Wawancara Narasumber 2 PT. Berlian Promosindo (TEGSA) ..93
Lampiran 3	Transkrip Wawancara Narasumber 1 PT. Bintang Sarana Media..... 109
Lampiran 4	Transkrip Wawancara Narasumber 2 PT. Bintang Sarana Media..... 124

