

## DAFTAR ISI

<b>COVER JUDUL LAPORAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABLE.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup kerja Program KP .....	1
1.3 Manfaat dan tujuan .....	2
1.3.1. Manfaat.....	2
1.3.2. Tujuan.....	2
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	2
1.4.1. Waktu Pelaksanaan.....	2
1.4.2. Tempat Pelaksanaan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II           GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	5
2.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	6
2.2.1. Visi Perusahaan .....	6
2.2.2. Misi Perusahaan .....	6
2.3. Bidang Usaha/ Kegiatan Uama Perusahaan .....	6
2.4. Lokasi Perusahaan .....	7
2.5. Struktur Organisasi.....	8

<b>BAB III</b>	<b>PERMASALAHAN PERUSAHAAN</b>	
	3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan ...	9
	3.1.1. Temuan Masalah.....	10
	3.1.2. Perumusan Masalah.....	10
	3.1.3. Kerangka Pemecahan Masalah.....	11
	3.2. Landasan Teori .....	11
	3.2.1. Pengertian CRM .....	11
	3.3. Metode yang digunakan .....	24
	3.4. Rancangan Program yang akan dibuat .....	24
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	4.1 Hasil .....	25
	4.2 Pembahasan .....	25
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	5.1 Simpulan.....	29
	5.2 Saran .....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Tempat Pelaksanaan.....	3
1.2 Lokasi IIB Darmajaya .....	7

## **DAFTAR TABLE**

	Halaman
1.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek.....	2
1.2 Struktur Organisasi.....	8
1.3 Kerangka Pemecah Masalah .....	11
1.4 Customer Relationship Manajement Program .....	18