



UNIVERSITAS NASIONAL

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
KEDAI NYONYA TUA JAKARTA**

SKRIPSI

**FAUZIA AZZAHRA
213516516111**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
JANUARI 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
KEDAI NYONYA TUA JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**FAUZIA AZZAHRA
213516516111**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JANUARI, 2025**



UNIVERSITAS NASIONAL

**CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN
MAINTAINING CUSTOMER LOYALTY AT
KEDAI NYONYA TUA JAKARTA**

SKRIPSI

**Submitted as partial fulfilment of the requirement for the Bachelor's Degree
in Communication Science (S.I.Kom)**

**FAUZIA AZZAHRA
213516516111**

**COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
JANUARY, 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Fauzia Azzahra

Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516111

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : *Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Kedai*

Nyonya Tua Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat,

Jakarta, 04 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Fauzia Azzahra

NPM : 213516516111

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : *Customer Relationship Management* Dalam
Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Kedai
Nyonya Tua Jakarta

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 1 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.

Universitas Nasional

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fauzia Azzahra
NPM : 213516516111
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : *Customer Relationship Management* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Kedai Nyonya Tua Jakarta
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 5 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poli

Dr. Erna Ernawati Chotim., M.Si.

Universitas Nasional

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fauzia Azzahra

NPM : 213516516111

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations

Judul Skripsi : *Customer Relationship Management* Dalam Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan Kedai Nyonya Tua Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 21 Februari 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P
2. Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si
3. Penguji I : Nursatyo, S.Sos., M.Si
4. Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 21 Februari 2025

Universitas Nasional

FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fauzia Azzahra
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516111
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Customer Relationship Management Dalam
Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Kedai Nyonya
Tua Jakarta

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 21 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 07 Maret 2025

Ketua Sidang : Dr.(C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Penguji I : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penguji II : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si

.....
.....
.....

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Fauzia Azzahra
 NPM : 213516516111
 Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
 Tanggal Sidang : 21 Februari 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

**Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan Loyalitas
 Pelanggan Kedai Nyonya Tua Jakarta**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

**Customer Relationship Management In Maintaining Customer Loyalty
 At Kedai Nyonya Tua Jakarta**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 6 Maret 2025	TGL : 6 Maret 2025	TGL : 6 Maret 2025
		
Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si	Djudjur Lufiana Radjagukguk., S.Sos., M.Si	Fauzia Azzahra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun karena salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan strata I Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations FISIP Universitas Nasional yang berjudul ***“CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN KEDAI NYONYA TUA JAKARTA”***.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing tersayang yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan serta membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si., selaku dosen akademik di Universitas Nasional yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan akademik selama masa perkuliahan.

9. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelumnya penulis belum ketahui.
10. Kedua orang tua penulis, Bapak Sanin dan Ibu Rosidah yang sudah memberikan doa setiap harinya, dukungan moril serta materil selama ini agar penulis bisa terus berjuang dalam meraih mimpi dan selalu percaya kepada penulis bahwa bisa menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
11. Kakak penulis, Akmal Rizaldy yang sudah membantu penulis dalam memberikan ide serta masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
12. Keluarga besar penulis, khususnya Nenek dan Alm Kakek yang selalu melihat penulis dari jauh dan mendoakan agar penulis bisa menyelesaikan perkuliahan ini.
13. Willy Prasetyo Aji, orang yang selalu ada untuk penulis yang telah memberikan dukungan dari awal perkuliahan sampai saat ini, memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah penulis, membantu, memberikan masukan dan selalu menemani penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Kepada teman – teman seperjuangan penulis selama masa perkuliahan, Audiah, Vania, Zabrina, Amadhea, Aqmarina, Vasinka, Putri, Atia, Mauren, Najwa dan Orin yang selalu memberikan bantuan, dukungan, semangat dan selalu percaya kepada penulis bahwa bisa terus berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
15. Kepada teman – teman dekat penulis, Amanda, Tazkiya, Nindy, Via, Indira, Intan, Dhiya, Khalisa, Iffa, Dea, Yoanalyn, Niken dan Nabila yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis setiap harinya.

Akhir kata, penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan menemani dalam penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 06 Februari 2025

Fauzia Azzahra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fauzia Azzahra
NPM : 213516516111
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (*non-exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Customer Relationship Management Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Kedai Nyonya Tua Jakarta

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan namanya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 04 Februari 2025

Yang Menyatakan



Fauzia Azzahra

ABSTRAK

Nama : Fauzia Azzahra
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : *Customer Relationship Management* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Kedai Nyonya Tua Jakarta
Pembimbing : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana *Customer Relationship Management* yang diterapkan oleh Kedai Nyonya Tua dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh perjalanan bisnis Kedai Nyonya Tua yang unik dan menarik, di mana usaha ini bermula sebagai bisnis rumahan yang hanya menerima pesanan secara *online* di Sentul, Bogor. Seiring dengan meningkatnya loyalitas pelanggan dan permintaan pasar, Kedai Nyonya Tua kemudian berkembang menjadi kedai fisik yang berlokasi di Pondok Labu, Jakarta Selatan. Berbeda dengan kedai – kedai lain yang memiliki konsep serupa, Kedai Nyonya Tua mengalami transformasi bisnis yang signifikan, dari model bisnis berbasis *online* menjadi kedai fisik yang lebih luas jangkauannya. Perjalanan transisi ini menunjukkan bagaimana *Customer Relationship Management* yang diterapkan tidak hanya mampu menjaga keterikatan pelanggan, tetapi juga mendorong pertumbuhan bisnis dari skala rumahan hingga menjadi usaha kuliner yang berkembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik *Customer Relationship Management* di Kedai Nyonya Tua. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Manajemen Hubungan dengan konsep utama yang meliputi *Customer Relationship Management*, mempertahankan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* yang diterapkan oleh Kedai Nyonya Tua mencakup tiga tahapan utama, yaitu mendapatkan pelanggan baru, meningkatkan hubungan dengan pelanggan yang telah ada dan mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kendala, *Customer Relationship Management* yang diterapkan tetap berhasil mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal ini ditandai dengan adanya pembelian berulang, rekomendasi positif dari pelanggan, serta keterlibatan aktif pelanggan dengan brand Kedai Nyonya Tua.

Kata Kunci:

Customer Relationship Management, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Name : Fauzia Azzahra
Study Program : Communication Science
Title : Customer Relationship Management in Maintaining
Customer Loyalty at Kedai Nyonya Tua Jakarta
Counsellor : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

This study focuses on how Customer Relationship Management (CRM) implemented by Kedai Nyonya Tua helps maintain customer loyalty. This research is motivated by the unique and intriguing business journey of Kedai Nyonya Tua, which initially started as a home-based business accepting online orders only in Sentul, Bogor. As customer loyalty and market demand increased, Kedai Nyonya Tua expanded into a physical store located in Pondok Labu, South Jakarta. Unlike other similar establishments, Kedai Nyonya Tua underwent a significant business transformation, shifting from an online-only business model to a physical store with a broader reach. This transition demonstrates how the applied CRM strategy not only successfully maintained customer engagement but also contributed to the business's growth from a small-scale home-based venture to a thriving culinary enterprise. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design to gain an in-depth understanding of CRM practices at Kedai Nyonya Tua. The theoretical framework used in this research is Relationship Management Theory, with key concepts including Customer Relationship Management, customer retention, and customer loyalty. The findings indicate that the CRM strategy implemented by Kedai Nyonya Tua consists of three main stages: acquiring new customers, strengthening relationships with existing customers, and retaining customers in the long term. Despite various challenges encountered during its implementation, the CRM strategy has proven successful in maintaining customer loyalty. This is evidenced by repeated purchases, positive customer recommendations, and active customer engagement with the Kedai Nyonya Tua brand.

Keywords:

Customer Relationship Management, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iv
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep.....	23
2.2.1. <i>Customer Relationship Management</i>	23
2.2.2. Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	24
2.2.3. Mempertahankan	28
2.2.4. Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3 Teori	32

2.3.1 Teori Manajemen Hubungan (<i>Relationship Management Theory</i>)	32
2.4 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Paradigma Penelitian	37
3.2 Pendekatan Penelitian	38
3.3 Metode Penelitian	39
3.4 Jenis Penelitian	40
3.5 Subjek dan Objek Penelitian	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.1 Wawancara	41
3.6.2 Observasi	42
3.6.3 Dokumentasi	42
3.7 Penentuan Informan	43
3.7.1 Key Informan	43
3.7.2 Informan Pokok	43
3.7.3 Informan Pendukung	44
3.8 Teknik Analisis Data	44
3.8.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	45
3.8.2 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	45
3.8.3 Penarikan Kesimpulan (<i>Concluding Drawing/Verification</i>)	45
3.9 Teknik Keabsahan Data	46
3.9.1 Triangulasi Sumber	46
3.9.2 Triangulasi Metode	47
3.9.3 Triangulasi Waktu	47
3.9.4 Triangulasi Teori	47
3.9.5 Triangulasi Teknik	47
3.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 <i>Profile</i> Kedai Nyonya Tua	49
4.1.1 Sejarah Berdirinya Kedai Nyonya Tua	49
4.1.2 Logo Kedai Nyonya Tua	54
4.1.3 <i>Profile</i> Umum Kedai Nyonya Tua	55

4.1.4	Visi dan Misi Kedai Nyonya Tua.....	55
4.1.5	Struktur Organisasi Kedai Nyonya Tua.....	56
4.2	<i>Profile Informan</i>	58
4.3	Segmentasi Pelanggan dan Harga	60
4.4	Hasil Analisis Penelitian.....	62
4.4.1	Proses dan Tahapan <i>Customer Relationship Management</i>	64
4.4.2	Model <i>Customer Relationship Management</i>	76
4.4.3	Implementasi Teori Manajemen Hubungan.....	84
4.4.4	Loyalitas Pelanggan.....	88
4.5	Kendala dari Hasil Penerapan <i>Customer Relationship Management</i>	90
4.5.1	Keterbatasan Sumber Daya Manusia	91
4.5.2	Teknologi Yang Belum Optimal	92
4.5.3	Tantangan Dalam Memahami Kebutuhan dan <i>Preferensi</i> Pelanggan 93	
4.6	Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		106
5.1	Kesimpulan.....	106
5.2	Saran.....	107
DAFTAR REFERENSI		108
LAMPIRAN.....		110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kedai Nyonya Tua	2
Gambar 1. 2 Menu Kedai Nyonya Tua.....	3
Gambar 1. 3 Tampak Dalam Kedai	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4. 1 GrabFood dan GoFood	50
Gambar 4. 2 Pelanggan Kedai Nyonya Tua	51
Gambar 4. 3 Suasana Kedai Nyonya Tua	52
Gambar 4. 4 Instagram Kedai Nyonya Tua	53
Gambar 4. 5 Logo Kedai Nyonya Tua.....	54
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi Kedai Nyonya Tua	56
Gambar 4. 7 Pelanggan Kedai Nyonya Tua	60
Gambar 4. 8 Promo di Kedai Nyonya Tua	62
Gambar 4. 9 Konten di Instagram	66
Gambar 4. 10 Pelanggan dari Promosi Worth of Mouth	68
Gambar 4. 11 Polling di Instagram	70
Gambar 4. 12 Program Loyalitas Poin Reward.....	71
Gambar 4. 13 Diskon dan Promo	72
Gambar 4. 14 Event Khusus.....	73
Gambar 4. 15 Feedback di Instagram.....	75
Gambar 4. 16 Feeds Instagram.....	81
Gambar 4. 17 Repost & Review Customer	82
Gambar 4. 18 The IDIC Model.....	84
Gambar 4. 19 Email untuk Pelanggan Setia Kedai Nyonya Tua.....	100
Gambar 4. 20 Customer Relationship Management Kedai Nyonya Tua	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1	Jadwal Penelitian	48
Tabel 4. 1	Tahapan CRM	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data	111
Lampiran 2 Penugasan Pembimbing Skripsi	112
Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara Key Informan	113
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok	124
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pendukung	130
Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pendukung	135
Lampiran 7 Transkrip Hasil Wawancara Informan Pendukung	141
Lampiran 8 Catatan Lapangan Hasil Observasi	146
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara dengan Informan	148
Lampiran 10 Konsultasi Bimbingan	153
Lampiran 11 Bukti Surat Keterangan Pendamping Ijazah	155
Lampiran 12 Hasil Turnitin	157
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	158

