DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ii

HALAMAN PERSETUJUAN iii

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI iv

PEDOMAN TRANSLITERASI v

MOTTO vi

ABSTRAK vii

ABSTRACT viii

UCAPAN TERIMA KASIH ix

DAFTAR ISI xi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 11

C. Rumusan Masalah 11

D. Tujuan Penelitian 12

E. Kegunaan Penelitian 12

F. Penelitian Terdahulu 12

G. Metode Penelitian 16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Jenis penelitian 16

2. Teknik Pengumpulan Data. 18

3. Teknik Analisis Data. 20

4. Keabsahan Data 21

BAB II KERANGKA TEORETIK 23

A. Perencanaan 23

1. Pengertian Perencanaan. 23

2. Manfaat Perencanaan 25

3. Unsur - Unsur Perencanaan. 26

4. Bentuk - Bentuk Perencanaan. 26

5. Syarat Perencanaan 27

6. Tahapan Perencanaan. 28

B. Manajemen Hubungan Pelanggan - *Customer Relationship Management* (CRM) 30

1. Pengertian Manajemen Hubungan (CRM). 30

2. Tataran yang dapat dikaji dalam Customer Relationship Management (CRM): 32

C. Loyalitas Pelanggan 33

BAB III ORGANISASI FATAYAT NU RANTING BABAT JERAWAT, PAKAL, SURABAYA 37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

A. Sejarah Lahirnya Fatayat NU.....37

B. Arti Lambang Fatayat NU. 41

C. Profil Fatayat NU Ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya.....42

1. Tujuan.....42

2. Visi Misi dan Program.....42

D. Susunan Pengurus Ranting Fatayat NU Babat Jerawat, Pakal, Surabaya 2013 – 2017.....46

E. Profil Pengurus Fatayat NU 47

BAB IV PENGELOLAAN HUBUNGAN PENGURUS FATAYAT NU RANTING BABAT JERAWAT, PAKAL, SURABAYA 50

A. Pengelolaan Hubungan Pengurus dengan Anggota pada organisasi Fatayat NU ranting Babat Jerawat, Pakal, Surabaya. 50

1. Program Pengurus Ranting Fatayat NU Babat Jerawat, Pakal, Surabaya.....50

2. Pertimbangan Pembuatan Rencana Program Momentual Fatayat NU, Babat Jerawat, Pakal, Surabaya.....69

3. Mekanisme Pembuatan Program Kegiatan Fatayat NU, Babat Jerawat, Pakal, Surabaya.....76

B. Tahapan perencanaan yang dilakukan pengurus Fatayat NU, Babat Jerawat, Pakal, Surabaya.....79

1. Menetapkan misi atau tujuan.....79

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Merumuskan Variabel internal organisasi. 83

3. Merumuskan variabel lingkungan eksternal organisasi 93

4. Menganalisa variabel internal organisasi – kekuatan dan kelemahan organisasi. 97

5. Menganalisa variabel eksternal organisasi - kesempatan dan ancaman..... 102

6. Pembuatan keputusan program organisasi. 105

BAB V PENUTUP..... 109

A. Kesimpulan 109

B. Saran 110

DAFTAR PUSTAKA 112

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id