

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	9
A. Kajian Teori	9
B. Kajian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pikir	21
D. Konsep Operasional Variabel	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Sumber Data.....	24
D. Informan Penelitian.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	25
F. Validitas Data.....	26
G. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	28
A. Sejarah Singkat Swiss Belinn Hotel Pekanbaru.....	28
B. Struktur Organisasi	29
C. Aktivitas Perusahaan.....	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
	A. Hasil Penelitian Tentang Penerapan <i>Customer Relation Management</i> pada Swiss Belinn Hotel Pekanbaru.....	34
	B. Pembahasan Penelitian.....	51
BAB VI	PENUTUP	59
	A. Kesimpulan	59
	B. Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	