

DAFTAR ISI

Abstract	i
Abstraksi	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian	I-3
1.4 Manfaat Penelitian	I-3
1.5 Batasan Penelitian	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 TELKOMSEL	II-1
2.1.1 Profil Telkomsel	II-1
2.1.2 Produk Telkomsel	II-1
2.2 Pemasaran	II-3
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	II-3
2.2.2 Brand Loyalty	II-3
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Model Konseptual	III-1
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	III-2
3.2.1 Tahap Identifikasi	III-3
3.2.2 Tahap Penelitian Awal	III-3
3.2.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	III-4
3.2.3.1 Penelitian Lanjutan	III-4
3.2.3.2 Desain & Penyusunan Kuesioner	III-6
3.2.3.3 Pengumpulan Data	III-6
3.2.3.4 Pengolahan Data	III-7
3.2.4 Tahap Analisa Data	III-8
3.2.5 Tahap Kesimpulan dan Saran	III-8
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	IV-1
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Data Primer	IV-1
4.1.2 Data Sekunder	IV-1
4.2 Pengolahan Data	IV-2
4.2.1 Pengkodean Kuesioner	IV-2
4.2.2 Uji Validitas	IV-2
4.2.3 Karakteristik saat Ini <i>Customer</i> Yang Pernah Melakukan <i>Churn</i> Dari Kartu simPATI	IV-2
4.2.4 Karakteristik <i>Customer</i> Yang Pernah Melakukan <i>Churn</i> Dari Kartu simPATI Ketika Menggunakan Kartu simPATI yang Dimatikan	IV-6
4.2.5 Alasan-alasan Penyebab <i>Customer Churn</i> Kartu simPATI	IV-9
4.2.5.1 Alasan Teknis Penyebab <i>Customer Churn</i>	IV-10

4.2.5.2	Alasan Non Teknis Penyebab <i>Customer Churn</i>	IV-11
4.2.5.3	Prioritas Alasan Penyebab <i>Customer Churn</i>	IV-12
4.2.6	Uji Independensi	IV-13
BAB V	ANALISA DATA	V-1
5.1	Karakteristik <i>Customer</i> Yang Pernah Melakukan <i>Churn</i> Dari Kartu simPATI	V-1
5.1.1	Usia <i>Customer</i> Yang Pernah Melakukan <i>Churn</i> Dari Kartu simPATI	V-1
5.1.2	Pekerjaan <i>Customer</i> Yang Pernah Melakukan <i>Churn</i> Dari Kartu simPATI	V-1
5.1.3	Penggunaan Kartu Seluler Saat Ini	V-1
5.1.4	Sikap Terhadap Prioritas Pemilihan Kartu Seluler	V-3
5.2	Analisis Alasan <i>Customer Churn</i> Kartu simPATI	V-3
5.2.1	Alasan Utama Penyebab <i>Customer Churn</i> Kartu simPATI	V-3
5.2.2	Alasan Kedua Penyebab <i>Customer Churn</i> Kartu simPATI	V-4
5.2.3	Alasan Ketiga Penyebab <i>Customer Churn</i> Kartu simPATI	V-5
5.2.4	Alasan Keempat Penyebab <i>Customer Churn</i> Kartu simPATI	V-6
5.3	Analisis Hubungan Karakteristik Umum Responden Dengan Peran Kartu As	V-7
5.4	Rumusan karakteristik produk sebagai usulan untuk memaksimalkan produk prabayar Telkomsel dalam usaha mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar	V-9
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	VI-1
6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-3
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

STTTTELKOM