

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	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

2.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-1
2.2.1	Definisi Kualitas Jasa	II-1
2.2.2	Konsep Perpindahan Pelanggan	II-1
2.3	Manajemen Churn	II-2
2.4	Konsep Penciptaan Nilai TELKOM	II-3
2.4.1	Penciptaan Nilai Melalui Produk	II-3
2.4.2	Penciptaan Nilai Melalui Harga	II-5
2.4.3	Penciptaan Nilai Melalui Saluran Distribusi	II-6
2.4.4	Penciptaan Nilai Melalui Promosi	II-6
2.4.5	Penciptaan Nilai Melalui <i>C2SE</i>	II-6
2.5	Skala Pengukuran	II-7
2.6	Uji Validitas	II-7
2.7	Uji Reliabilitas	II-8
2.8	CSI (Customer Satisfaction Index)	II-9
2.9	CSGI (Customer Satisfaction Gap Index)	II-9
2.10	Uji Chi-Square	II-9
2.11	Metode Statistik Deskriptif	II-10
2.12	Importance – Performance matrix	II-12
2.13	Customer Satisfaction	II-13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Model Konseptual	III-1
3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	III-2
3.2.1	Tahap Studi Pendahuluan	III-3
3.2.1.1	Identifikasi Masalah	III-3
3.2.1.2	Studi Pustaka dan Studi pendahuluan	III-3
3.2.1.3	Tujuan Penelitian	III-3
3.2.2	Tahap Identifikasi	III-4
3.2.2.1	Identifikasi Variabel Penelitian	III-4
3.2.2.2	Identifikasi Metode dan Sampel Penelitian	III-4
3.2.3	Pengumpulan Data	III-5
3.2.4	Pengumpulan Data Kuisisioner	III-5
3.2.4.1	Penyusunan Kuisisioner Pendahuluan	III-5
3.2.4.2	Edit Kuisisioner	III-6
3.2.4.3	Penyebaran Kuisisioner dan wawancara	III-6
3.2.5	Tahap Pengolahan Data	III-6
3.2.5.1	Pengkodean Kuisisioner	III-6
3.2.5.2	Pengolahan Data	III-6
3.2.6	Tahap Analisis Data (Analisa churn)	III-8
3.2.7	Tahap Kesimpulan dan Saran	III-8

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Deskripsi Unit Corporate Customer	IV-1
4.2	Pengumpulan Data	IV-1
4.3	Data Primer	IV-2
4.4	Data Sekunder	IV-4
4.5	Pengolahan Data	IV-4
4.6	Pengkodean Kuisisioner	IV-4
4.7	Uju Validitas dan Reliabilitas	IV-5
4.8	Chi-Square Analisi	IV-4
4.9	Rekapitulasi Data	IV-6
4.10	Rekapitulasi Responden (Bagian A)	IV-6
4.11	Rekapitulasi Responden (Bagian B)	IV-10
4.12	Penilaian Terhadap Tarif	IV-15
4.13	Kepuasan Pelanggan	IV-21

BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI

5.1	Analisis karakteristik Pelanggan Corporate	V-1
5.2	Analisis kemungkinan pelanggan untuk Churn	V-2
5.3	Analisis alasan mengapa pelanggan churn	V-4

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

- 6.1 Kesimpulan
- 6.2 Saran

VI-1
VI-1

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

ix

STTELKOM