

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan penelitian.....	I-4
1.4 Manfaat Penelitian	I-4
1.5 Batasan Masalah	I-5
BAB II : LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Layanan Produk TELKOM Flexi	II-1
2.2 Kepuasan Pelanggan	II-2
2.3 Kualitas Jasa	II-3
2.4 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	II-3
2.4.1 CSI (Customer Satisfaction Index)	II-3
2.4.2 Metode Zone of Tolerance (ZOT)	II-3
2.4.3 Peta Kuadran	II-4
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual	III-1
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah	III-3
3.3 Wawancara	III-4
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	III-4
3.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data	III-5
3.5.1 Pengumpulan Data	III-5
3.5.1.1 Pembuatan Kuisisioner	III-5
3.5.1.2 Penyebaran Kuisisioner	III-6
3.5.1.3 Pengumpulan Kuisisioner	III-6
3.5.2 Pengolahan Data	III-7
3.5.2.1 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Zone of Tolerance (ZOT).....	III-7
3.5.2.2 Penggambaran Pada Diagram Kartesius	III-8
3.6 Analisa Data	III-8
3.7 Kesimpulan Dan Saran	III-9

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Data Primer	IV-1
4.1.2 Data Sekunder	IV-2
4.2 Pengolahan Data	IV-2
4.2.1 Pengkodean Kuisisioner	IV-2
4.2.2 Uji Validitas	IV-2
4.2.3 Uji Reliabilitas	IV-3
4.2.4 Profil Responden	IV-3
4.2.5 Pengolahan Data dengan Metode CSI	IV-6
4.2.6 Pengolahan Data dengan Metode ZOT	IV-7
4.2.6.1 Layanan Harapan, Layanan yang Diterima dan Layanan Minimum	IV-10
4.2.6.2 Pemetaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Flexi Trendy dengan Diagram Bar	IV-13
4.2.6.3 Pemetaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Flexi Trendy dengan Diagram Radar	IV-14
4.2.7 Matriks Importance Performance	IV-17
4.2.7.1 Matriks Importance Performance Layanan Dasar	IV-17
4.2.7.2 Matriks Importance Performance Layanan Pendukung	IV-17
4.2.8 Prioritas Perbaikan	IV-18
4.2.8.1 Prioritas Perbaikan Layanan Pendukung dengan Matriks IP	IV-18
4.2.8.2 Prioritas Perbaikan Layanan Pendukung dengan Metode CSI	IV-18
4.2.8.3 Prioritas Perbaikan Layanan Pendukung dengan Metode ZOT	IV-19

BAB V ANALISIS DATA

5.1 Profil Responden	V-1
5.2 Analisis Kepuasan Pelanggan	V-2
5.2.1 Analisis Kepuasan Pelanggan Flexi Trendy dengan Metode CSI dan ZOT	V-2
5.2.1.1 Analisis Layanan Diterima, Layanan Harapan dan Layanan Minimal Pelanggan Flexi Trendy	V-4
5.2.1.1.1 Layanan Diterima	V-4
5.2.1.1.2 Layanan Harapan	V-4
5.2.1.1.3 Layanan Minimal	V-5
5.2.1.2 Analisis Layanan Zona Toleransi Pelanggan Flexi Trendy	V-5
5.2.1.3 Analisis Nilai CSI dan Zona Toleransi Layanan Dasar	V-6
5.2.1.4 Analisis Nilai CSI dan Zona Toleransi Layanan Pendukung	V-12
5.3 Analisis Matriks Importance dan Performance	V-16
5.3.1 Layanan Dasar	V-16
5.3.2 Layanan Pendukung	V-17
5.4 Urutan Prioritas Perbaikan dan Rekomendasi Berdasarkan Nilai CSI, Nilai ZOT dan Matriks Importance Performance	V-18

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	VI-1
6.1 Saran.....	VI-3
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN	x