

DAFTAR ISI

Halaman Judul		
Lembar Pengesahan		
Lembar Persembahan		
Abstrak		ii
Abstract		iii
Kata Pengantar		iv
Daftar Isi		v
Daftar Gambar		vii
Daftar Tabel		viii
Daftar Istilah		ix
BAB I	Pendahuluan	
1.1	Latar Belakang Masalah	I-1
1.2	Perumusan Masalah	I-4
1.3	Tujuan Penelitian	I-5
1.4	Manfaat Penelitian	I-5
1.5	Batasan Masalah	I-5
BAB II	Studi Pustaka	
2.1	Preferensi Konsumen	II-1
2.2	Penelitian Sebelumnya Tentang Kriteria Pemilihan Service Provider	II-1
2.2.1	Kriteria Pemilihan	II-1
2.2.2	Penelitian Sebelumnya Tentang Pemilihan Kriteria Service Provider Untuk Tipe Layanan berbeda	II-2
2.2.3	Proses Pemilihan Service Provider	II-4
2.2.4	WAS (<i>Weighted Average Score</i>)	II-4
BAB III	Metodologi Penelitian	
3.1	Model Konseptual	III-1
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah	III-3
3.2.1	Identifikasi Kriteria Pemilihan	III-4
3.2.2	Perancangan Model Konseptual Penelitian	III-4
3.2.3	Identifikasi Indikator kriteria	III-4
3.2.4	Perancangan Kuesioner	III-4
3.2.5	Penentuan Sampel Penelitian	III-5
3.2.6	Pre-test	III-6
3.2.7	Uji Reliabilitas	III-6
3.2.8	Uji Validitas	III-6
3.2.9	Edit Kuesioner	III-6
3.2.10	Penyebaran Kuesioner	III-7
3.2.11	Pengumpulan Kuesioner	III-7
3.2.12	Pengkodean Kuesioner	III-7
3.2.13	Pengolahan Data dengan Menggunakan Statistika deskriptif	III-7
3.2.14	Analisa Data Menggunakan <i>Weighted Average Score</i>	III-7
3.2.15	Usulan Konsep/Rancangan Layanan Untuk Kartu Prabayar GSM	III-8
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-3

	4.2	Pengolahan Data	IV-3
	4.2.1	Pengkodean Kuesioner	IV-4
	4.2.2	Statistika Deskriptif	IV-4
	4.2.2.1	Rekapitulasi Profil Responden	IV-4
	4.2.3	Perankingan Kriteria Pemilihan	IV-14
BAB	V	Analisis Data	
	5.1	Segmen Responden	V-1
	5.2	Karakteristik Segmen	V-1
	5.2.1	Segmen Pelajar dan Mahasiswa	V-2
	5.2.2	Segmen Pekerja	V-2
	5.3	Analisis Kriteria Pemilihan Operator Prabayar GSM Secara Keseluruhan	V-2
	5.4	Analisis Kriteria Pemilihan Operator Prabayar GSM berdasarkan Segmen	V-4
	5.4.1	<i>Core Service/Layanan Utama</i>	V-6
	5.4.2	<i>Service Encounter</i>	V-8
	5.4.3	Teknologi	V-9
	5.4.4	<i>Convenience/Kenyamanan</i>	V-10
	5.4.5	<i>Tariff/Harga</i>	V-11
	5.4.6	Regulasi	V-12
	5.4.7	<i>Brand Familiarity/Kefamiliaran Merek</i>	V-13
	5.4.8	Rekomendasi Dari Pihak Lain	V-13
BAB	VI	Pengembangan Konsep Layanan Prabayar GSM	
	6.1	Pengembangan Konsep Layanan Prabayar Secara Menyeluruh	VI-1
	6.2	Pengembangan Konsep Layanan Prabayar Berdasarkan Segmen	VI-3
	6.2.1	Segmen Pelajar Dan Mahasiswa	VI-4
	6.2.2	Segmen pekerja	VI-5
BAB	VII	Kesimpulan dan Saran	
	7.1	Kesimpulan	VII-1
	7.2	Saran	VII-3
	7.2.1	Saran Untuk Operator Prabayar GSM	VII-3
	7.2.2	Saran Untuk penelitian Selanjutnya	VII-4
		Daftar Pustaka	ix
		Daftar Lampiran	x