

## DAFTAR ISI

Lembar pengesahan.....	iii
Lembar pernyataan orisinalitas .....	iv
Abstrak .....	v
<i>Abstrack</i> .....	vi
Lembar persembahan. ....	vii
Kata pengantar .....	viii
Ucapan terima kasih.....	ix
Daftar isi.....	x
Daftar gambar.....	xiv
Daftar tabel.....	xiii
Daftar istilah.....	ix
Bab I.....	1
Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusah Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penelitian .....	4
Bab II.....	6
Landasan teori .....	6
2.1 <i>Customer Retention</i> .....	6
2.2 <i>Customer Loyalty</i> .....	7
2.2.1 Pengertian <i>Customer Loyalty</i> .....	7
2.2.2 Penelitian Sebelumnya Mengenai <i>Customer Loyalty</i> .....	7
2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i> .....	8
2.3.1 Kepuasan pelanggan.....	8
2.3.2 <i>Switching Cost</i> .....	8
2.3.3 Kepercayaan.....	9

2.3.4 Kualitas layanan .....	10
2.3.5 Komplain.....	11
Metodelogi penelitian.....	12
3.1 Model Konseptual .....	12
3.2 Perumusan Hipotesis.....	13
3.2.1 Hubungan Antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan..	13
3.2.2 Hubungan Antara Kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan .....	13
3.2.3 Hubungan Antara kepercayaan pelanggan dengan loyalitas pelanggan .....	14
3.2.4 Hubungan Antara penanganan komplain dengan loyalitas pelanggan .....	14
3.2.5 Hubungan Antara <i>Switching cost</i> dengan loyalitas pelanggan.....	15
3.3 Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	16
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	16
3.3.1 Desain Kuesioner dan Penentuan Sampel Penelitian .....	23
3.3.1.1 Desain Kuesioner .....	23
3.3.1.2 Penentuan Sampel Penelitian .....	23
3.3.1.3 <i>Pretest</i> .....	24
3.3.2 Penyebaran Kuesioner .....	25
3.3.3 Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	25
3.3.4 Analisis .....	26
3.3.5 Rekomendasi terhadap PT Telekomunikasi indonesia .....	27
3.3.6 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	27
Bab IV .....	28
Pengumpulan dan pengolahan data.....	28
4.1 <i>Pretest</i> .....	28
4.2 Uji Reliabilitas .....	31

4.3 Pengumpulan Data .....	32
4.4 Pengolahan Data Kuesioner .....	33
4.4.1 Statistika Deskriptif .....	33
4.4.2 Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	37
4.4.3 Rekapitulasi Data Variabel .....	41
4.4.3.1 Kepuasan Pelanggan .....	42
4.4.3.2 Kualitas pelayanan .....	44
4.4.3.3 <i>Switching Cost</i> .....	48
4.4.3.1 Kepercayaan pelanggan.....	50
4.4.3.2 Komplain pelanggan .....	52
Bab V .....	64
Analisis data .....	64
5.1 Analisis Profil Umum Responden.....	64
5.2 Analisis Hubungan antara Variabel bebas dengan <i>Customer Loyalty</i> ..	66
5.2.1 Analisis Variabel yang Berpengaruh diurutkan Berdasarkan Kekuatan Nilai Korelasi .....	67
5.2.1.1 Hubungan antara Kepuasan pelanggan dengan <i>Customer Loyalty</i>	67
5.2.1.2 Hubungan antara Kualitas pelayanan dengan <i>Customer Loyalty</i> ....	69
5.2.1.3 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan .....	69
5.2.1.4 Hubungan antara <i>Switching Cost</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	70
5.2.1.5 Hubungan antara Kepercayaan Pelanggan dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	71
5.2.1.5 Hubungan antara Komplain Pelanggan dengan <i>Customer Loyalty</i> .	71
5.2.2 Analisis Variabel Berdasarkan Nilai Korelasi dan Tingkat Kesetujuan .....	72
Tabel 5.4 Perbandingan Nilai Korelasi dan Tingkat Kesetujuan Responden Pelanggan sudah tidak Aktif .....	73
Bab VI.....	76
Rekomendasi program .....	76

6.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi Program .....	76
6.2 Program Eksisting .....	76
6.3 Program Rekomendasi Perbaikan Layanan .....	80
6.3.1 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel Komplain pelanggan	81
6.3.2 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel kepuasan pelanggan .....	83
6.3.3 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel kualitas pelayanan ..	84
6.3.4 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel <i>Switching Cost</i> .....	85
6.3.5 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel kepercayaan pelanggan .....	85
Bab VII.....	84
Penutup.....	84
7.1 Kesimpulan .....	84
7.2 Saran.....	86
Daftar Pustaka .....	87