

# DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH .....	xiv
KATA PENGANTAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Pelanggan Dalam Era Digital.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.2.1 Pembentukan Telkom <i>Integrated Opertion Center</i> (TIOC) .....	4
1.2.2 Peningkatan <i>IT Tools</i> untuk <i>Customer Experience</i> .....	6
1.2.3 Pengukuran terkait <i>Customer</i> di Telkom.....	7
1.2.4 Pengukuran <i>Customer Experience</i> di Telkom .....	7
1.3 Perumusah Masalah.....	8
1.3.1 Data-data Penjualan IndiHome.....	9
1.3.2 Data-data Penanganan Gangguan IndiHome.....	10
1.3.3 Data Eksternal Terkait Expresi Pelanggan Terhadap Penanganan Gangguan IndiHome .....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Kegunaan Penelitian .....	16
1.7 Sistematika Penulisan .....	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	18
2.1 Konsep <i>Consumer Behavior</i> .....	18
2.2 Konsep <i>Customer Satisfaction, Customer Loyalty, dan Customer Experience</i> .....	19
2.2.1 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.2.2 <i>Customer Loyalty</i> .....	19
2.2.3 <i>Customer Experience</i> .....	20
2.3 Keterkaitan antara <i>Customer Experience</i> dengan <i>Customer Satisfaction, Customer Loyalty</i> dan <i>Word of Mouth</i> .....	21
2.3.1 <i>Customer Experience dan Customer Satisfaction</i> .....	21
2.3.2 <i>Customer Experience dan Customer Loyalty</i> .....	22
2.3.3 <i>Customer Experience dan Word of mouth Behaviour</i> .....	22
2.4 <i>Best Practice</i> dalam penanganan Gangguan.....	22
2.4.1 <i>Incident Management</i> .....	23
2.4.2 <i>Problem Management</i> .....	23
2.5 Proses Penanganan Gangguan IndiHome .....	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Kerangka Pemikiran .....	26
2.7.1 <i>Customer Experience dan Bisnis Layanan</i> .....	26
2.7.2 <i>Customer Experience dalam industry Information and Communication Technologies (ICT)</i> .....	26
2.7.3 <i>Customer Experience di Telkom</i> .....	28
2.7.4 <i>Model Customer Experience Quality (EXQ)</i> .....	29
2.7.5 <i>Hipotesis Penelitian</i> .....	31
2.8 Ruang Lingkup Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Tahapan Penelitian.....	32

3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.4	Teknik <i>Sampling</i> .....	35
3.5	Pengumpulan Data.....	35
3.6	Variabel Operasional .....	36
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.7.1	Uji Validitas.....	41
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	44
3.8	Teknik Analisis Data .....	46
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	46
3.8.2	Analisis Verifikatif.....	48
3.9	Pengujian Hipotesis .....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		54
4.1	Karakteristik Responden.....	54
4.1.1	Waktu melaporkan gangguan .....	54
4.1.2	<i>Channel</i> Telkom yang digunakan untuk melaporkan gangguan .....	55
4.1.3	Pelanggan IndiHome yang gangguannya terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	56
4.1.4	Konfirmasi dari Telkom ketika gangguan IndiHome pelanggan telah selesai ditangani .....	57
4.1.5	Kota tempat pelanggan tinggal.....	58
4.2	Hasil Statistik Deskriptif.....	59
4.2.1	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Peace of Mind</i> .....	59
4.2.2	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Moments of Truth</i> .....	61
4.2.3	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Outcome Focus</i> .....	64
4.2.4	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Product Experience</i> .....	66
4.2.5	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	69
4.2.6	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Behavior of Loyalty Intentions</i> .....	71
4.2.7	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Word of mouth Behaviour</i> .....	74

4.3	Hasil Analisis Verifikatif.....	76
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	76
4.3.2	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	82
4.4	Hasil Uji Hipotesis Model <i>Customer Experience Quality</i> .....	84
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1 .....	85
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2.....	85
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3 .....	86
4.5	Pembahasan Hasil Pengolahan Data.....	86
4.5.1	Pengaruh Gangguan Berulang Terhadap <i>Customer Experience</i> .....	86
4.5.2	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	87
4.5.3	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Behavior of Loyalty Intention</i> .....	88
4.5.4	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Word of Mouth Behavior</i> .....	89
4.5.5	Efektivitas Penanganan Gangguan IndiHome .....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran .....	94
5.3.1	Saran Untuk Telkom.....	94
5.3.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....		97
LAMPIRAN 1.....		99
LAMPIRAN 2.....		105