

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Perumusan masalah.....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II</b> .....	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1 Konsep <i>Service Management</i> .....	12
2.1.2 Definisi Keluhan .....	17
2.1.3 Perilaku Keluhan Pelanggan .....	17
2.1.4 Kualitas Layanan sebagai Pemicu Perilaku Keluhan.....	19
2.1.5 Menangani Keluhan Pelanggan .....	22
2.1.6 Teknik Insiden Kritis .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Penelitian .....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
2.5 Ruang lingkup Penelitian .....	37
<b>BAB III</b> .....	38
3.1 Metode Penelitian.....	38

3.2 Karakteristik Penelitian .....	38
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian .....	39
3.4 Desain Penelitian.....	40
3.5 Definisi dan Operasional Variabel .....	41
3.5.1 Definisi dan Operasional Variabel .....	41
3.5.2 Operasional Variabel.....	42
3.6 Populasi dan Sampel .....	42
3.6.1 Populasi .....	42
3.6.2 Sampel.....	43
3.7 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7.1 Jenis Data .....	43
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.8 Metode Analisis .....	44
3.8.1 Pengujian Persyaratan Analisis .....	44
3.8.2 Model Regresi Linier .....	46
3.8.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	48
3.8.4 Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	48
3.8.5 Koefisien Determinasi.....	49
<b>BAB IV</b> .....	<b>51</b>
4.1 Presentasi Data .....	51
4.2 Uji Asumsi Klasik .....	52
4.2.1 Uji Normalitas .....	52
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	53
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.2.4. Uji Autokorelasi .....	56
4.3 Prosedur Pengujian Hipotesis .....	57
4.3.1 Regresi linier berganda insiden <i>minor</i> , <i>major</i> dan <i>critical</i> pada keluhan sinyal lemah .....	57
4.3.2 Regresi linier berganda insiden <i>minor</i> , <i>major</i> dan <i>critical</i> pada keluhan layanan akses data .....	59
4.3.3 Regresi linier berganda insiden <i>minor</i> , <i>major</i> dan <i>critical</i> pada keluhan layanan telepon selular .....	62
4.4 Pembahasan.....	64
4.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	64
4.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	66

4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3 .....	67
<b>BAB V</b> .....	69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Saran bagi Telkomsel.....	69
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	71
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	75