

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi - x
ABSTRAK	xi - xii
BAB I	1
1.1 Rumusan Masalah	8
1.2 Tujuan Penelitian	9
1.3 Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 Landasan Teoritis	12
2.3 Landasan Konseptual	12
2.3.1 Customer Relationship Management	12
2.3.2 Strategi Customer Relationship Management PT. Telkom Indonesia	15
2.3.3 Pengertian Pelanggan	17
2.3.4 Jenis – Jenis Kepuasan Pelanggan	20
2.3.5 Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.6 Faktor Pendukung.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27
3.2 Metodologi Penelitian	27
3.3 Sumber.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknik Absahan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Subjek	
.....	33
4.1.1 Gambaran Umum	33
4.1.2 Visi dan Misi	35
4.2 Hasil Wawancara	39
4.3 Pelaksanaan Penelitian.....	39
BAB V PEMBAHASAN	44
5.1 Pembahasan	44
5.2 Faktor Kepuasan Pelanggan	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
6.1 Kesimpulan.....	52
6.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54 -
55	
LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Kerangka Berpikir	25
Key Informan	27
Informan	27



Daftar Gambar

Logo Telkom Indonesia	26
Logo Indihome.....	27



Daftar Lampiran

Kartu Absensi Bimbingan	54
Dokumentasi	55

