

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori .....	8
2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i> .....	8
2.1.2 Komunikasi Antarpribadi .....	16
2.1.3 <i>Call Center</i> .....	33
2.1.4 Sikap .....	39
2.2 Operasionalisasi Variabel .....	47
2.3 Kerangka Pemikiran .....	48
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian .....	49
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis .....	50
3.3 Populasi dan Sampel .....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	53
3.6 Analisis Data .....	60
Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Subjek Penelitian .....	61
4.1.1 PT. Indosat Tbk .....	61
4.1.2 <i>Call Center</i> PT. Indosat Tbk .....	63
4.2 Hasil Penelitian .....	64
4.2.1 Identitas Responden .....	65
4.2.2 Sikap Responden .....	70
4.3 Pembahasan .....	99

Bab V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	xi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiii
LAMPIRAN	