

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus dan identifikasi masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Akademis	10
1.4.2. Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	19
2.2.1. Customer Relationship Management (CRM)	19
2.2.2. Public Relation.....	23
2.2.3. Customer Service	24
2.2.3.1. Pengertian Customer Service	24
2.2.3.2. Peran Customer Service	25
2.2.4. Teknologi	25
2.2.5. Loyalitas Pelanggan	26
2.2.6. Word Of Mouth.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1. Paradigma Penelitian	29

3.2.	Tipe Penelitian	30
3.3.	Metode Penelitian	30
3.4.	Subjek Penelitian	31
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
	3.5.1. Data Primer	32
	3.5.2. Data Sekunder.....	33
3.6.	Teknik Analisis Data.....	33
3.7.	Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35	
4.1.	Gmbaran Umum dan Objek Penelitian	35
	4.1.1. Sejarah Perusahaan	35
	4.1.2. Visi Dan Misi Perusahaan.....	38
	4.1.3. Logo Perusahaan	39
	4.1.4. Struktur Organisasi	40
	4.1.5. Portofolio Plasa Telkom	42
	4.1.6. Tentang Indihome	45
4.2.	Hasil Penelitian	46
	4.2.1. Deskripsi Penemuan.....	46
	4.2.2. Customer Relationship Management (CRM)	50
	4.2.3. Identifikasi keluhan Pelanggan	52
	4.2.4. Layanan Customer Service Operation	57
	4.2.4.1. Melayani Pasang Baru	57
	4.2.4.2. Melayani Keluhan atau Gangguan	59
	4.2.4.3. Melayani Klaim Tagihan.....	64
	4.2.5. Tahapan Komunikasi Customer Service.....	65
	4.2.5.1. Mendengarkan	65
	4.2.5.2 Mencatat	67
	4.2.5.3. Input Aplikasi	67
4.3.	Pembahasan.....	68
	4.3.1 Komunikasi Tatap Muka.....	70
	4.3.1.1 Melayani Pasang Baru.....	70

4.3.1.2 Melayani Keluhan Layanan/ Gangguan	71
4.3.1.3. Klaim Tagihan	77
4.3.2. Komunikasi dengan Aplikasi	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN105

5.1. Simpulan.....	105
5.2. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

