

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS.....	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR FORMULASI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4 Pembatasan Masalah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Abandon Rate	9
2.1.2 Pendekatan DMAIC	11
2.1.3 Tahapan DMAIC	12
2.1.4 Mengenal <i>Contact Center</i>	16
2.1.5 Manajemen <i>Contact Center</i>	21
2.1.6 <i>Indonesian Contact Center Associaton</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	25
2.2.2 <i>State Of The Art</i>	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	32
3.2 Data dan Informasi	32

3.3	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4	Populasi dan Sampel	35
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.6	Langkah-langkah Penelitian.....	36

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data – Tahap Informasi.....	40
4.1.1	Tahap <i>Define</i>	40
4.1.2	Tahap <i>Measure</i>	41
4.1.3	Tahap <i>Analyze</i>	44
4.1.4	Tahap <i>Improve</i>	53
4.1.5	Tahap <i>Control</i>	55

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Temuan Utama	57
5.1.1	Faktor Penyebab <i>Abandon Rate</i>	57
5.1.2	Model Pengendalian <i>Abandon Rate</i>	59
5.2	Keterkaitan Dengan Penelitian Sebelumnya	61
5.3	Implikasi Industri	62
5.4	Keterbatasan Penelitian	63

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	64
6.2	Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Acuan Wawancara
- Lampiran 2. Focus Group Discussion (FGD)
- Lampiran 3. Keterangan *Expert Judgement*
- Lampiran 4. Hasil Pengecekan *Similarity*