DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan

Lembar pernyataan Originalitas

Kata Pengantar i

Daftar isi iii

BAB I. Pendahuluan 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah-Masalah 8

C. Rumusan Masalah-Masalah 8

D. Maksud dan Tujuan Penulisan Tesis 9

E. Kegunaan Tesis 9

BAB II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, Dan Hipotesa 11

2.1 Kajian Pustaka 11

2.1.1. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia 11

2.1.2. Peran Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia 15

2.1.3. Struktur, Proses, dan Perilaku Organisasi 16

2.1.3.1. Struktur Organisasi 18

2.1.3.2. Proses Organisasi 20

2.1.3.3. Perilaku Organisasi 21

2.1.4. Kualitas Pelayanan Pelanggan 24

2.1.4.1. Customer Service Representative (CSR) 36

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

2.1.4.2. Customer Relationship Management (CRM) 37
2.1.5. Kemampuan 40
2.1.5.1. Ciri-ciri Pegawai yang Memiliki Kemampuan 42
2.1.5.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan 46
2.1.5.3. Indikator-indikator Kemampuan 48
2.1.6. Motivasi Kerja 51
2.1.6.1. Motif 56
2.1.6.2. Harapan 60
2.1.6.3. Insentif 63
2.1.6.4. Motivasi Kerja CSR agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan 67
2.2. Kerangka Pemikiran (Theoritical Framework) 69
2.3. Hipotesis 76

BAB III. Objek Dan Metode 78
3.1. Objek Penelitian 78
3.2. Tempat Penelitian 79
3.3. Waktu Penelitian 79
3.4. Jenis Penelitian 80
3.5. Populasi dan tehnik Pengambilan Sampel 81
3.5.1. Populasi 81
3.5.2. Tehnik Pengambilan Sampel 82
3.6. Instrumen (Alat Pengumpul Data) 83
3.7. Tehnik Analisis Data 85
3.8. Deskripsi Operasional Variabel 88

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng

BAB IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan..... 90

4.1. Gambaran umum perusahaan..... 90

4.1.1. Sejarah perkembangan perusahaan 90

4.1.2. Kegiatan usaha perseroan dan hasil-hasil produk perusahaan..... 92

4.1.3. Visi, Misi, Nilai, dan Motto Perusahaan 95

4.1.4. Arti Logo PT. Indosat Tbk, ... 97

4.1.5. Struktur Organisasi PT. Indosat Tbk. 98

4.1.5.1. Anak Perusahaan 98

4.1.5.2. Afiliasi Perusahaan 99

4.1.5.3. Struktur Utama Organisasi PT. Indosat Tbk, ... 99

4.1.5.4. Struktur Organisasi Contact Centre Operation 100

4.1.5.5. Fungsi Pelayanan Cotact centre Operation PT. Indosat Tbk, ... 102

4.2. Deskripsi Penelitian 104

4.3. Interprestasi Hasil pengujian Hipotesis 117

4.4. Keterbatasan dalam penelitian 123

BAB V. Kesimpulan Dan Rekomendasi 124

5.1. Kesimpulan 124

5.2. Rekomendasi 126

Daftar Pustaka

Lampiran

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id
Menteng