

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-1
1.3 Tujuan Penelitian... ..	I-2
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-2
1.5 Batasan Masalah.....	I-2
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Ruang Lingkup Indosat <i>Community</i>	II-1
2.1.1 Pengertian dan Tujuan Indosat <i>Community</i>	II-1
2.1.2 Konsep Customer Retention Management Indosat.....	II-1
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	II-2
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	II-2
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	II-2
2.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	II-3
2.3 Customer Retention	II-3
2.3.1 Pengertian Customer Retention.....	II-3
2.3.2 Manfaat dari mempertahankan pelanggan (<i>customer retention</i>).....	II-4
2.4 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	II-5
2.4.1 Customer Satisfaction Index (CSI)	II-5
2.4.2 Customer Satisfaction Gap Index (CSGI)	II-5
2.4.3 Performance-Importance Matrix	II-6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual.....	III-1
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	III-2
3.2.1 Tahap Pendahuluan.....	III-3
3.2.2 Tahap Identifikasi.....	III-3
3.2.2.1 Identifikasi Metoda.....	III-3
3.2.2.2 Identifikasi sample Penelitian.....	III-3
3.2.2.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	III-3
3.2.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	III-4
3.2.3.1 Pengumpulan Data.....	III-4
3.2.3.1.1 Pengumpulan Data Primer.....	III-4
3.2.3.1.2 Pengumpulan Data Sekunder.....	III-5

3.2.3.2	Pengolahan Data.....	III-5
3.2.4	Tahap Analisis	III-7
3.2.4.1	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	III-7
3.2.5	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	III-8

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1	Data Primer.....	IV-1
4.1.2	Data Sekunder.....	IV-1
4.2	Pengolahan Data.....	IV-2
4.2.1	Pengkodean Kuesioner.....	IV-2
4.2.2	Identifikasi Karakteristik Responden.....	IV-2
4.2.3	Identifikasi Sumber Informasi Indosat <i>Community</i>	IV-4
4.2.4	Identifikasi Faktor Pendorong Bergabung dalam Indosat <i>Community</i>	IV-5
4.2.5	Identifikasi Performance – Importance Matrix	IV-5
4.2.7.1	Perhitungan Indeks Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	IV-5
4.2.7.2	Pemetaan Indeks dalam Performance – Importance Matrix.....	IV-8
4.2.7.2.1	Variabel secara Keseluruhan.....	IV-9
4.2.7.2.2	Variabel Registrasi.....	IV-9
4.2.7.2.3	Variabel Informasi.....	IV-10
4.2.7.2.4	Variabel Benefit.....	IV-11
4.2.7.2.5	Variabel Program.....	IV-12
4.2.7.3	Kepuasan Anggota Terhadap Indosat <i>Community</i> Secara Keseluruhan	IV-12
4.2.6	Identifikasi Customer Satisfaction Index (CSI) dan Customer Satisfaction Gap Index (CSGI).....	IV-13
4.2.7	Identifikasi Program Indosat <i>Community</i> yang Diinginkan Anggota	IV-15
4.2.7.1	Identifikasi Program atau Benefit yang Diinginkan Anggota Indosat <i>Community</i>	IV-15
4.2.7.2	Identifikasi Informasi yang ingin diketahui Anggota Indosat <i>Community</i>	IV-15
4.2.7.3	Identifikasi Saran dan Harapan Anggota Terhadap Indosat <i>Community</i>	IV-16
4.2.8	Identifikasi Program Komunitas Operator Pesaing.....	IV-18
4.2.10.1	Komunitas Telkomsel : simPATIzone.....	IV-18
4.2.10.2	Komunitas Exelcomindo : Klub vibe.....	IV-19

BAB V ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

5.1	Karakteristik Responden.....	V-1
5.2	Analisis Sumber Informasi Indosat <i>Community</i>	V-2
5.3	Analisis Faktor Pendorong Bergabung dalam Indosat <i>Community</i>	V-3
5.4	Analisis Performance – Importance Matrix.....	V-6
5.4.1	Analisis Posisi Variabel Secara Umum.....	V-6
5.4.2	Analisis Posisi Sub –Sub Variabel pada Performance – Importance Matrix.....	V-7
5.4.2.1	Variabel Informasi.....	V-7
5.4.2.2	Benefit.....	V-9
5.4.2.3	Program.....	V-13
5.4.2.4	Registrasi	V-14
5.5	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Customer Satisfaction Gap Index</i> (CSGI).....	V-16
5.5.1	Analisis CSI dan CSGI secara keseluruhan.....	V-16
5.5.2	Analisis CSI dan CSGI per variabel.....	V-17
5.6	Analisis Program <i>Customer Retention</i> Indosat <i>Community</i> yang Diinginkan Anggota...	V-18

5.6.1	Analisis Informasi yang ingin diketahui Anggota Indosat <i>Community</i>	V-18
5.6.2	Analisis Program atau Benefit yang Diinginkan Anggota Indosat <i>Community</i> ...	V-19
5.7	Identifikasi Keunggulan Komunitas Pesaing.....	V-26
5.8	Usulan Perbaikan Program <i>Customer Retention</i> Indosat <i>Community</i> Berdasarkan Pengukuran Kepuasan Anggota dan Sesuai Dengan Keinginan Anggota	V-27

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	VI-1
6.2	Saran.....	VI-2

Daftar Pustaka

LAMPIRAN A	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN B	Pengkodean Kuesioner
LAMPIRAN C	Data Mentah
LAMPIRAN D	Pengolahan Data