

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR ISTILAH	xiii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Batasan Penelitian.....	5
I.5 Manfaat Penelitian	6
Bab II Landasan Teori.....	7
II.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	7
II.2 Manajemen Pemasaran Jasa	10
II.3 Perilaku Konsumen	12
II.4 Perpindahan Pelanggan	15
II.5 <i>Customer Switchback</i> dan <i>Customer Winback</i>	18
II.6 Perumusan Variabel <i>Customer Switchback</i> Layanan Telkomsel	21
Bab III Metodologi Penelitian.....	25
III.1 Model Konseptual	25
III.2 Dasar Pembentukan Model Dan Perumusan Hubungan Variabel	26
III.3 Kerangka Pemecahan Masalah	28
III.3.1 Tahap Identifikasi.....	29

III.3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
III.3.3 Tahap Analisis dan Perumusan Rekomendasi	40
Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	41
IV.1 Rekapitulasi Hasil <i>Pretest</i>	41
IV.2 Uji Reliabilitas Kuisisioner	42
IV.3 Pengumpulan Data	42
IV.4 Pengolahan Data	44
Bab V Analisis dan Pembahasan.....	53
V.1 <i>Crosstabulation</i> antar Variabel Penelitian	53
V.1.1 <i>Crosstabulation</i> antar Karakteristik Responden	53
V.1.2 <i>Crosstabulation</i> antara Karakteristik Responden dengan Variabel Penelitian	55
V.1.3 <i>Crosstabulation</i> antara Karakteristik Responden dengan	60
V.2 Analisis Hubungan antar Variabel Penelitian	69
IV.2.1 Hubungan antara <i>Price</i> dengan <i>Customer Switchback</i>	70
IV.2.2 Hubungan antara <i>Subjective Norm</i> dengan <i>Customer Switchback</i> .	70
IV.2.3 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Switchback</i> ...	71
Bab VI Rekomendasi Program <i>Customer Winback</i>	73
VI.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi Program	73
VI.2 Rekomendasi Program Meraih kembali Pelanggan yang Telah Berpindah	74
Bab VII Kesimpulan dan Saran.....	86
VII.1 Kesimpulan.....	86
VII.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN A	92
LAMPIRAN B	94
LAMPIRAN C	99
LAMPIRAN D.....	103
LAMPIRAN E	106