

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH	xiv
KATA PENGANTAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Pelanggan Dalam Era Digital.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.2.1 Pembentukan Telkom <i>Integrated Opertion Center</i> (TIOC)	4
1.2.2 Peningkatan <i>IT Tools</i> untuk <i>Customer Experience</i>	6
1.2.3 Pengukuran terkait <i>Customer</i> di Telkom.....	7
1.2.4 Pengukuran <i>Customer Experience</i> di Telkom	7
1.3 Perumusah Masalah.....	8
1.3.1 Data-data Penjualan IndiHome.....	9
1.3.2 Data-data Penanganan Gangguan IndiHome.....	10
1.3.3 Data Eksternal Terkait Expresi Pelanggan Terhadap Penanganan Gangguan IndiHome	11
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Kegunaan Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	18
2.1 Konsep <i>Consumer Behavior</i>	18
2.2 Konsep <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Customer Loyalty</i> , dan <i>Customer Experience</i>	19
2.2.1 <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.2.2 <i>Customer Loyalty</i>	19
2.2.3 <i>Customer Experience</i>	20
2.3 Keterkaitan antara <i>Customer Experience</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Customer Loyalty</i> dan <i>Word of Mouth</i>	21
2.3.1 <i>Customer Experience</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.2 <i>Customer Experience</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	22
2.3.3 <i>Customer Experience</i> dan <i>Word of mouth Behaviour</i>	22
2.4 <i>Best Practice</i> dalam penanganan Gangguan.....	22
2.4.1 <i>Incident Management</i>	23
2.4.2 <i>Problem Management</i>	23
2.5 Proses Penanganan Gangguan IndiHome	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Kerangka Pemikiran	26
2.7.1 <i>Customer Experience</i> dan <i>Bisnis Layanan</i>	26
2.7.2 <i>Customer Experience</i> dalam <i>industry Information and Communication Technologies (ICT)</i>	26
2.7.3 <i>Customer Experience</i> di Telkom	28
2.7.4 Model <i>Customer Experience Quality (EXQ)</i>	29
2.7.5 Hipotesis Penelitian	31
2.8 Ruang Lingkup Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Tahapan Penelitian.....	32

3.3	Populasi dan Sampel.....	33
3.4	Teknik <i>Sampling</i>	35
3.5	Pengumpulan Data.....	35
3.6	Variabel Operasional	36
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.7.1	Uji Validitas.....	41
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	44
3.8	Teknik Analisis Data	46
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	46
3.8.2	Analisis Verifikatif.....	48
3.9	Pengujian Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Karakteristik Responden.....	54
4.1.1	Waktu melaporkan gangguan	54
4.1.2	<i>Channel</i> Telkom yang digunakan untuk melaporkan gangguan	55
4.1.3	Pelanggan IndiHome yang gangguannya terselesaikan dalam 1 kali pelaporan.....	56
4.1.4	Konfirmasi dari Telkom ketika gangguan IndiHome pelanggan telah selesai ditangani	57
4.1.5	Kota tempat pelanggan tinggal.....	58
4.2	Hasil Statistik Deskriptif.....	59
4.2.1	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Peace of Mind</i>	59
4.2.2	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Moments of Truth</i>	61
4.2.3	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Outcome Focus</i>	64
4.2.4	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Product Experience</i>	66
4.2.5	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	69
4.2.6	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Behavior of Loyalty Intentions</i>	71
4.2.7	Statistik Deskriptif terhadap Variabel <i>Word of mouth Behaviour</i>	74

4.3	Hasil Analisis Verifikatif.....	76
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	76
4.3.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82
4.4	Hasil Uji Hipotesis Model <i>Customer Experience Quality</i>	84
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	85
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2.....	85
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3	86
4.5	Pembahasan Hasil Pengolahan Data.....	86
4.5.1	Pengaruh Gangguan Berulang Terhadap <i>Customer Experience</i>	86
4.5.2	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	87
4.5.3	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Behavior of Loyalty Intention</i>	88
4.5.4	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Word of Mouth Behavior</i>	89
4.5.5	Efektivitas Penanganan Gangguan IndiHome	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran	94
5.3.1	Saran Untuk Telkom.....	94
5.3.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN 1.....		99
LAMPIRAN 2.....		105