

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Umum PT. Telkomsel .....	1
1.1.2    Visi dan Misi PT. Telkomsel.....	2
1.1.3    Seputar Telkomsel POIN.....	2
1.1.4    Penawaran POIN dan Reward Katalog .....	3
1.1.5    Kategori Tier / Status Pelanggan.....	3
1.2    Latar Belakang .....	4
1.3    Perumusan Masalah.....	7
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	7
1.5    Tujuan Penelitian.....	7
1.6    Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1    Aspek Keilmuan/Akademis.....	8
1.6.2    Aspek Praktis.....	8
1.7    Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.8    Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Pemasaran .....	10
2.2 Strategi Pemasaran .....	11
2.3 Segmentasi Pelanggan .....	12
2.4 Marketing Mix .....	13
2.5 Pemasaran Digital .....	14
2.6 Loyalitas Pelanggan .....	15
2.7 Penelitian Terdahulu .....	16
2.8 Kerangka Pemikiran .....	23
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 24
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.4 Pengumpulan Data .....	28
3.5 Tahapan Penelitian .....	28
3.5.1 <i>Business Understanding</i> .....	29
3.5.2 <i>Data Understanding</i> .....	29
3.5.3 <i>Data Preparation</i> .....	29
3.5.4 <i>Modeling</i> .....	29
3.5.5 <i>Evaluation</i> .....	29
3.5.6 <i>Deployment</i> .....	30
3.6 Teknik Analisis Data .....	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 31
4.1 Presentasi Data .....	31
4.2 Hasil Penelitian .....	33
4.2.1 Model Segmentasi .....	33
4.2.2 Strategi Pemasaran .....	37
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	40

4.3.1	Pembahasan Model Segmentasi .....	40
4.3.2	Pembahasan Strategi Pemasaran .....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.1.1	Kesimpulan Model Segmentasi.....	44
5.1.2	Kesimpulan Strategi Pemasaran .....	45
5.2	Saran .....	48
5.2.1	Saran Praktis.....	48
5.2.2	Saran Akademis.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		xi