

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk	2
1.1.2 Struktur Organisasi Witel Riau Daratan	3
1.2 Latar Belakang Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.2 <i>Telemarketing</i>	14
2.2 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Jenis Penelitian	20
3.3 Tahapan Penelitian	21
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi	22
3.4.2 Sampel.....	23
3.5 Pengumpulan Data	24

3.6 Uji keabsahan Data yang Diperoleh	26
3.7 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Peran <i>Telemarketing</i> di PT. Telkom Indonesia Witel Riau Daratan	29
4.1.2 Penerapan <i>Telemarketing</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan PT. Telkom Indonesia Witel Riau Daratan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39