

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiv
ABSTRACTION	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan Masalah	14
1.3. Batasan Masalah	14
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	16
1.6. Sistematika Penelitian	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN.....	18
2.1. Tinjauan Pustaka	19
2.1.1. Konsep Jasa Dan Karakteristik Jasa Telekomunikasi..	19

2.1.2.	Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.	Konsep Manajemen Pelayanan Dan Pelayanan Prima .	25
2.1.4.	Pelayanan Berbasis <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	26
2.1.4.1.	Konsep CRM	26
2.1.4.2.	Komponen Strategis Pelayanan Berbasis CRM .	32
2.1.4.3.	Dukungan Proses Dalam Pelayanan Berbasis CRM	33
2.1.4.4.	Dukungan Teknologi Dalam Pelayanan Berbasis CRM.....	34
2.1.4.5.	Dukungan Sumberdaya Manusia Dalam Pelayanan berbasis CRM	35
2.2.	Metode Penelitian	37
2.2.1.	Sumber Data.....	37
2.2.2.	Metode Pengumpulan Data	38
2.2.3.	Alat Analisis Data	39
BAB III.	PROFIL OBJEK PENELITIAN	42
3.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	42
3.2.	Perubahan Orientasi Bisnis PT Indosat Tbk	47
3.3.	Visi, Misi, Strategi, Nilai dan Logo Perusahaan	48

3.4. Organisasi PT Indosat dan Regional Jakarta Bogor Depok Tangerang Bekasi Dan Banten (JBRO).....	50
3.5. Pusat Pusat Pelayanan (Galeri) JBRO	54
3.6. Produk Dan Layanan Indosat	55
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Analisis Kebijakan Umum Pelayanan Indosat	60
4.1.1. Pelayanan Galeri (<i>Walkin Center</i>).....	60
4.1.2. Pelayanan Melalui Telepon (<i>Contact Center</i>)	62
4.1.3. Pelayanan Pembayaran (<i>Payment Management</i>).....	65
4.1.4. Pelayanan Penjualan Langsung (<i>Sales Account Management</i>)	66
4.1.5. Pelayanan Saluran Distribusi (<i>Chanel Management</i>)....	68
4.2. Analisis Pengelolaan Performansi Pelayanan Galeri JBRO	73
4.2.1. Pengelolaan Operasional Pelayanan Galeri JBRO Berbasis <i>CRM</i>.....	73
4.2.2. Kebijakan Penetapan Lokasi Galeri JBRO	76
4.2.3. Kebijakan Pengelolaan dan Pengaturan Sistem Kerja Galeri JBRO	78
4.2.4. Kebijakan Implementasi Sistem Aplikasi <i>On line</i> di Galeri JBRO	79

4.2.5.	Kebijakan Pengelolaan Performansi Fisik	
	Galeri JBRO.....	84
4.3.	Kebijakan Penerapan Standart Operating Procedure (SOP) ...	89
4.3.1.	SOP Proses Pelayanan Pelanggan di Galeri	89
4.3.2.	SOP Proses Rekonsiliasi dan Penandatanganan	
	Berita Acara Keuangan	90
4.3.3.	SOP Proses Penerimaan Pembayaran Pelanggan	
	di Kasir Galeri Indosat	91
4.3.4.	SOP Proses Pengembalian Uang Kas (<i>Refund Cash</i>)...	92
4.3.5.	SOP Proses Penutupan (<i>Closing</i>) Kasir & Penyetoran	
	Uang Tunai	92
4.3.6.	SOP Proses Monitoring Installment di External	
	Collection Management	94
4.3.7.	SOP Proses <i>Monitoring Installment</i> di <i>Internal</i>	
	<i>Collection Management</i>	95
4.3.8.	SOP Monitoring Penerimaan Tunai Jasa Midi Non	
	Retail Via Galeri	96
4.4.	Analisis Kualitas Pelayanan Galeri	97
4.4.1.	Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan galeri	97
4.4.1.1.	Proses Pengukuran Tingkat Kualitas	
	Pelayanan Galeri	98

4.4.1.2. Hasil Pengukuran Dan Analisis Tingkat	
Kualitas Pelayanan Galeri	99
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	106
5.1. Kesimpulan	106
5.2. Rekomendasi	110
5.2.1. Rekomendasi Pelayanan	110
5.2.2. Rekomendasi Untuk Penelitian Berikutnya Berdasarkan Keterbatasan Penelitian (Research Limitation)	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	118