

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR PERSAMAAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Perencanaan Strategis dan Perubahan Organisasi.....	8
2.2 Kualitas Layanan.....	10
2.3 <i>Net Promoter Score</i>	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Kerangka Penelitian.....	17
BAB III METODA PENELITIAN.....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	19
3.3 Instrumen Penelitian.....	20
3.4 Metoda Analisis Data.....	22
3.5 Profil Kasus.....	23
3.5.1 Peningkatan NPS di XL.....	23
3.5.2 Profil PT. XL Axiata Tbk.....	25
3.5.2.1 Riwayat Singkat.....	25
3.5.2.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	26
3.5.2.3 Lokasi Perusahaan.....	26
3.5.2.4 Struktur Organisasi.....	26
3.5.2.5 Produk Perusahaan.....	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
4.1 Temuan Penelitian.....	29
4.2 Analisis Perencanaan Strategis Terkait Dengan NPS.....	29

4.3	Analisis Perubahan Perilaku Anggota Organisasi.....	32
4.4	Analisis Pengalokasian Tugas Kerja.....	33
4.5	Analisis Penggunaan Teknologi.....	34
4.6	Analisis Struktur Organisasi.....	40
4.7	Analisis Hubungan NPS dan SERVQUAL.....	42
4.8	Analisis Penelitian NPS Terdahulu.....	44
4.9	Analisis Strategi Peningkatan NPS Secara Keseluruhan.....	45
BAB V SIMPULAN.....		47
5.1	Simpulan.....	47
5.2	Implikasi.....	49
5.3	Keterbatasan.....	50
5.4	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....		51