

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Pernyataan Keaslian	iii
Kata Pengantar	iv
Intisari	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	4
2.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia	4
2.2 Visi dari PT Telkom Indonesia	5
2.3 Bidang Usaha	6
2.4 Struktur Organisasi.....	6
2.5 Logo	10
2.6 Produk	11
2.7 Studi Literatur	13
2.8 Metode Penulisan	21
2.8.1 Jenis dan Sumber Data.....	22
2.8.2 Alat Ukur	22

BAB III PEMBAHASAN	24
3.1 Analisis Deskriptif.....	24
3.2 Layanan kepada pelanggan	26
3.3 Program Jaminan Tingkat Layanan.....	31
3.4 Pelayanan <i>Customer Care Center</i>	32
3.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan	37
 BAB IV KESIMPULANDAN SARAN	 40
4.1. Kesimpulan.....	40
4.2. Saran.....	42
 DAFTARPUSTAKA	 43
LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Telkom Group	7
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Yogyakarta	8
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Bagian Unit Operasional <i>CustomerCare Center</i> (OC3)	9
Gambar 2.4.	Lambang Telkom.....	10
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bagian Unit Operasional <i>Customer Care Center</i> (OC3)	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Transkrip Hasil Wawancara	44
Lampiran II	Foto-Foto	48