

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Makna Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi Misi Perusahaan	3
1.1.4 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia	4
1.1.5 Produk dan Layanan	4
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Batasan Masalah.....	12
1.6 Kegunaan Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran	15

2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	27
3.3.1 Variabel Operasional	27
3.3.2 Skala Pengukuran	31
3.4 Tahapan Penelitian	32
3.5 Populasi dan Sampel	34
3.5. 1 Populasi.....	34
3.5.2 Sampel	34
3.6 Sumber Data	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Realibilitas	37
3.9 Teknik Analisis Data	38
3.9.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	38
3.10 Uji Hipotesis.....	40

3.10.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	40
3.10.2 Uji Parsial (Uji T)	41
3.10.3 Koefisien Determinasi	42
3.11 Uji Asumsi Klasik	42
3.11.1 Uji Normalitas.....	42
BAB IV ANALISI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Analisis Karakteristik Responden	44
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.2 Teknik Analisis Data	46
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.3 Teknik Analisis Deskriptif.....	50
4.3.1 Analisis Deskriptif Atribut Harapan	50
4.3.2 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan	57
4.4 Uji Hipotesis.....	64
4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	64
4.4.2 Uji T (Parsial)	65
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	69

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72