

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.    Gambaran Umum Perusahaan .....	1
1.1.1.    Profil PT Telkom Indonesia Tbk .....	1
1.1.2.    Makna Logo Perusahaan .....	2
1.1.3.    Tujuan, Visi dan Misi Perusahaan .....	3
1.1.4.    Produk dan Layanan PT. Telkom Indonesia.....	4
1.2.    Latar Belakang.....	7
1.3.    Rumusan Masalah.....	11
1.4.    Tujuan Penelitian.....	12
1.5.    Kegunaan Penelitian .....	12
1.6.    Batasan Masalah .....	13
1.7.    Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
2.1.    Landasan Teori .....	15
2.1.1.    Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2.    Dimensi Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.3.    Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
2.2.    Penelitian Terdahulu .....	19
2.3.    Kerangka Pemikiran .....	22

2.4.	Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	24
3.2.	Jenis Penelitian .....	24
3.3.	Variable Operasional .....	26
3.3.1.	Variabel Penelitian.....	27
3.3.2.	Skala Pengukuran.....	28
3.4.	Tahapan Penelitian.....	29
3.5.	Populasi dan Sampel .....	31
3.5.1.	Populasi .....	31
3.5.2.	Sampel .....	31
3.5.3.	Teknik Sampling .....	32
3.6.	Pengumpulan Data.....	33
3.6.1.	Data Primer .....	33
3.6.2.	Data Sekunder .....	35
3.7.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	35
3.7.1.	Uji Validitas.....	35
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	36
3.8.	Teknik Analisis Data.....	36
3.8.1.	Analisis Deskriptif Kuantitatif .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1.	Pengumpulan Data.....	39
4.2.	Analisis Karakteristik Responden.....	39
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	41
4.3.	Hasil Penelitian.....	41
4.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	41
4.3.2.	Hasil Uji Realibilitas .....	44
4.3.3.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	44

4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.4.1.	Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen .....	52
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1.	Kesimpulan.....	54
5.2.	Saran .....	55
5.2.1.	Saran untuk Perusahaan.....	55
5.2.2.	Saran untuk Peneliti Selanjutnya .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>56</b>