

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS ..	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek	1
1.1.1 Gambaran Umum PT. MNC Sky Vision	1
1.1.2 Visi Misi PT. MNC Sky Vision	2
1.1.3 Logo Indovision	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.5.1 Aspek Teoritis	17
1.5.2 Aspek Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1	Tinjauan Pustaka	19
2.1.1	Pemasaran	19
2.1.2	Pelayanan	20
2.1.3	Kualitas Pelayanan	23
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	24
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.2.1	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	35
2.3	Kerangka Pemikiran	35
2.4	Hipotesis Penelitian	37
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	38
2.5.1	Variabel dan Sub Variabel Penelitian	38
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian	38
2.5.3	Waktu dan Periode Penelitian	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Variabel Operasional	40
3.2.1	Variabel Independen	40
3.2.2	Variabel Dependen	41
3.2.3	Skala Pengukuran	44
3.3	Tahapan Penelitian	46
3.4	Populasi dan Sample	47
3.4.1	Populasi	47
3.4.2	Sample	47
3.5	Pengumpulan Data	49

3.5.1	Data Primer.....	49
3.5.2	Data Sekunder.....	49
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.6.1	Analisa Statistik Deskriptif.....	50
3.6.2	Transformasi Data Melalui <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	52
3.6.3	Analisa Jalur.....	53
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6.5	Model Jalur.....	55
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
3.7.1	Uji Validitas.....	56
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	60
3.8	Uji Hipotesis.....	61
3.8.1	Uji Hipotesis secara simultan.....	62
3.8.2	Uji Hipotesis secara parsial.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	64
4.1.1	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin..	64
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	65
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan profesi.....	65
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan rata – rata menonton per hari	66
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan lamanya berlangganan	67
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan paket yang digunakan.....	68
4.2	Hasil Penelitian.....	69
4.2.1	Gambaran Variabel <i>Tangible</i> pada Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	70

4.2.2	Gambaran Variabel <i>Empathy</i> pada Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	72
4.2.3	Gambaran Variabel <i>Reliability</i> pada Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	74
4.2.4	Gambaran Variabel <i>Responsiveness</i> pada Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	76
4.2.5	Gambaran Variabel <i>Assurance</i> pada Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	78
4.2.6	Gambaran Variabel Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	80
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	82
4.4	Pengujian Hipotesis.....	86
4.4.1	Pengujian Hipotesis secara simultan.....	86
4.4.2	Pengujian Hipotesis secara parsial.....	89
4.5	Analisa Jalur.....	91
4.5.1	Model Trimming.....	92
4.5.2	Model analisa Jalur.....	97
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	106
5.1.1	Kualitas Layanan Indovision Area Bandung.....	106
5.1.2	Kepuasan Pelanggan Indovision Area Bandung.....	106
5.1.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indovision Area Bandung Secara Simultan dan Parsial	106
5.2	Saran.....	107
5.2.1	Saran bagi PT MNC Sky Vision.....	107
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	107

DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	-----

LAMPIRAN