

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Aspek Teoritis	13
1.6.2 Aspek Praktis	14
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori – teori Penelitian.....	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	15
2.2 Pemasaran Jasa.....	16
2.2.1 Jasa	16
2.2.2 Karakteristik Jasa	18
2.3 Kualitas Layanan Jasa	19

2.3.1 Kesenjangan Kualitas Jasa (SERVQUAL)	20
2.4 <i>Triple Play</i>	22
2.5 Kepuasan Pelanggan	23
2.5.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5.2 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.7 Penelitian Terdahulu	27
2.8 Kerangka Pemikiran	33
2.9 Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Karakteristik Penelitian	39
3.2 Alat Pengumpulan Data	40
3.2.1 Variabel Operasional.....	41
3.2.2 Skala Pengukuran.....	44
3.3 Tahapan Penelitian	45
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel.....	48
3.4.3 Teknik Sampling	48
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	50
3.5.1 Data Primer	50
3.5.2 Data Sekunder	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1 Uji Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1 Analisis Deskriptif	55
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.7.2.1 Uji Normalitas	57
3.7.2.2 Uji Multikolinieritas	58

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	58
3.7.2.4 Uji Autokorelasi	58
3.7.3 Penskalaan MSI.....	59
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
3.7.5 Uji Hipotesis Linear Berganda.....	60
3.7.5.1 Uji-t.....	60
3.7.5.2 Uji F.....	61
3.7.5.3 Koefisien Determinasi	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data	64
4.1.1 Karakteristik Responden.....	64
4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	69
4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	81
4.2 Uji Asumsi Regresi Linear.....	82
4.2.1 Uji Normalitas.....	82
4.2.2 Uji Multikolinearitas	84
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian dengan Perhitungan Analisis Jalur.....	86
4.3.1 Pengujian Jalur Koefisien Secara Simultan	86
4.3.2 Pengujian Jalur Koefisien Secara Parsial	88
4.4 Analisis Korelasi Berganda	91
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
4.5.1 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	92
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	92

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	98
5.2.1 Aspek Praktis	98
5.2.2 Aspek Teoritis.....	101