

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penelitian Tugas Akhir.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Manajemen Operasi	15
2.1.2 Kualitas	15
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan Telekomunikasi	19
2.1.4 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Karakteristik Penelitian	31
3.2 Alat Pengumpulan Data	33
3.3 Tahapan Penelitian	44
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel	48
3.5 Pengumpulan dan Sumber Data	50
3.6 Validitas dan Reliabilitas	51
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	57
3.7.1 Analisis Deskriptif	57
3.7.2 Pengujian Hipotesis	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Penelitian	61
4.1.1 Karakteristik Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin (Pelanggan)	62
4.1.2 Karakteristik Penelitian Karakteristik Berdasarkan Usia	62
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64

4.1.5	Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan atau Menjadi Pelanggan Operator Seluler Tri.....	65
4.1.6	Karakteristik Berdasarkan Anggaran untuk Layanan Operator Tri.....	66
4.1.7	Karakteristik Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Selain Operator Seluler Tri.....	66
4.1.8	Karakteristik Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin (Manajerial).....	67
4.1.9	Karakteristik Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja (Manajerial).....	67
4.1.10	Karakteristik Penelitian Berdasarkan Jabatan (Manajerial).....	68
4.2	Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Pelanggan.....	69
4.3	Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajerial	71
4.4	Perbandingan Nilai Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan Antara Persepsi Pelanggan dan Persepsi Manajerial.....	73
4.5	Pembahasan Kesenjangan Tingkat Kepentingan Kualitas Layanan	75
4.5.1.	Uji Normalitas	75
4.5.2.	Uji <i>Wilcoxon Rank Sum Test (Mann-Whitney Test)</i>	76
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran.....	84
 DAFTAR PUSTAKA		
		86
 LAMPIRAN.....		
		90