

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiii
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	2
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Manfaat Penelitian	3
I.5 Ruang Lingkup.....	3
Bab II Landasan Teori	4
II.1 <i>Enterprise Architecture</i>	4
II.1.1 Definisi <i>Enterprise</i>	4
II.1.2 Definisi <i>Architecture</i>	4
II.1.3 Definisi <i>Enterprise Architecture</i>	4
II.2 <i>Enterprise Architercture Maturity Assessment</i>	5
II.2.1 <i>Maturity Level</i>	5
II.3 Penelitian Survei.....	8
II.4 Kualitas Layanan	8
II.4.1 Definisi Kualitas Layanan.....	8
II.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	9
II.4.3 Faktor Yang Menyebabkan Buruknya Kualitas Layanan	10
II.5 Kepuasan Pelanggan.....	11
II.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	11
II.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11

II.5.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	12
II.5.4	Strategi Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan	12
II.6	Faktor yang Digunakan di Dalam Kuesioner	14
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	16
III.1	Konseptual Model	16
III.2	Sistematikan Penelitian	17
Bab IV	IDENTIFIKASI	19
IV.1	Fase Identifikasi Perusahaan.....	19
IV.1.1	Identifikasi Gambaran Umum Perusahaan.....	19
IV.1.2	Visi dan Misi Telkomsel	22
IV.1.3	Struktur Organisasi	22
IV.1.4	<i>Principle Catalog</i>	23
IV.1.5	Identifikasi Strategi Perusahaan.....	24
IV.1.5.1	<i>Core Value</i>	24
IV.1.5.2	<i>Competitive Advantage</i>	25
IV.1.5.3	<i>Historical Event</i>	25
IV.2	Pembuatan Survei	27
Bab V	ANALISIS DAN PERANCANGAN	30
V.1	Hasil Penelitian.....	30
V.1.1	Analisis Pernyataan Survei	30
V.1.2	Data Demografik.....	31
V.1.2.1	Survei Menurut Jenis Kelamin	31
V.1.2.2	Survei Menurut Lama Penggunaan Layanan.....	31
V.1.2.3	Survei Menurut Tempat Tinggal.....	32
V.2	Analisa Hasil Survei	32
V.2.1	Penghitungan Skor Survei.....	32
V.3	Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Telkomsel	33
V.3.1	Kepuasan Terhadap Kecepatan Internet yang Telah Disediakan....	33
V.3.2	Kecepatan Internet Stabil	34
V.3.3	Sering Mengalami Susah Sinyal	34
V.3.4	Kualitas Jaringan Paket Sudah Baik di Lokasi Tinggal Saya	35
V.3.5	Layanan Untuk Panggilan ke Operator Lain Lancar.....	35
V.3.6	Secara Umum Layanan yang diberikan Sudah Memuaskan.....	36
V.3.7	Mudah untuk Melakukan Panggilan ke <i>Service Centre</i>	36

V.3.8	Customer Service Ramah Kepada Pelanggan	37
V.3.9	Customer Service Terampil dalam Menangani Panggilan Pelanggan 37	
V.3.10	<i>Customer Service</i> mampu memberikan solusi yang sesuai.....	38
V.3.11	Harga Paket Telkomsel Tergolong Murah	38
V.3.12	Harga Paket yang Ditawarkan Sedikit.....	39
V.3.13	Tarif SMS ke Operator Lain Terjangkau	39
V.3.14	Harga Paket Internetan Sesuai dengan Kualitas yang Diberikan	40
V.3.15	Tarif Panggilan ke Operator Lain Murah	40
V.3.16	Promo yang Diberikan Menarik	41
V.3.17	Jenis Paket yang Ditawarkan Variatif dan Beragam	41
V.3.18	Paket Dapat Diakumulasi	42
V.3.19	Informasi Mengenai Promo Bisa Diakses	42
V.3.20	Bonus yang Diberikan Kepada Pelanggan Berlebihan.....	43
V.3.21	Paket yang Diberikan Sudah Bermanfaat Bagi Mahasiswa	43
V.3.22	Voucher Pulsa Mudah Didapatkan	44
V.3.23	Iklan Telkomsel Mudah Dipahami	44
V.3.24	Responden Merasa Iklan yang Ditampilan Telkomsel Terasa Kreatif 45	
V.3.25	Responden Cocok Menggunakan Produk Ini	45
V.3.26	Responden Puas dengan Kualitas Pelayanan yang Diberikan.....	46
V.4	Data Tabulasi.....	47
V.5	Uji Normalitas	53
V.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	56
V.6.1	Uji Validitas	56
V.6.2	Uji Reliabilitas	59
V.7	Bisnis, <i>Information System</i> , dan Teknologi.....	60
V.8	Assessment	60
V.9	Roadmap.....	62
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	64
VI.1	Kesimpulan	64
VI.2	Saran	64
Bab VII	DAFTAR PUSTAKA	65