

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	1
1.1.2 Makna Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi Misi Perusahaan .....	3
1.1.4 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia .....	4
1.1.5 Produk dan Layanan .....	4
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Batasan Masalah.....	12
1.6 Kegunaan Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	15

2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran .....	20
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Lokasi Penelitian .....	27
3.3 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....	27
3.3.1 Variabel Operasional .....	27
3.3.2 Skala Pengukuran .....	31
3.4 Tahapan Penelitian .....	32
3.5 Populasi dan Sampel .....	34
3.5. 1 Populasi.....	34
3.5.2 Sampel .....	34
3.6 Sumber Data .....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.8 Uji Keabsahan Data yang Diperoleh .....	36
3.8.1 Uji Validitas .....	36
3.8.2 Uji Realibilitas .....	37
3.9 Teknik Analisis Data .....	38
3.9.1 Teknik Analisis Data Deskriptif .....	38
3.10 Uji Hipotesis.....	40

3.10.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	40
3.10.2 Uji Parsial (Uji T) .....	41
3.10.3 Koefisien Determinasi .....	42
3.11 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.11.1 Uji Normalitas.....	42
<b>BAB IV ANALISI HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	44
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
4.2 Teknik Analisis Data .....	46
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.3 Teknik Analisis Deskriptif.....	50
4.3.1 Analisis Deskriptif Atribut Harapan .....	50
4.3.2 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan .....	57
4.4 Uji Hipotesis.....	64
4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	64
4.4.2 Uji T (Parsial) .....	65
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	69

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>