

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR KETERANGAN SELESAI PENELITIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kajian Deduktif.....	7
2.1.1 Jasa.....	7
2.1.1.1 Pengertian Jasa.....	7
2.1.1.2 Kualitas Jasa.....	7
2.1.1.3 Karakteristik Jasa.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.3 Teknik Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa.....	12
2.1.2.4 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	14

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan.....	14
2.1.3.2 Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3.4 Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas.....	16
2.1.4 Layanan Internet @wifi.id.....	17
2.1.4.1 Pengertian @wifi.id.....	17
2.1.4.2 Jenis-Jenis Layanan @wifi.id.....	18
2.2 Kajian Induktif.....	19
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	24
2.4 Diagram Kartesius.....	25
2.5 Analisis GAP.....	27
2.6 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	27
2.7 Teknik Pengujian Instrumen.....	29
2.7.1 Uji Validitas.....	29
2.7.2 Uji Reliabilitas.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.2 Identifikasi Masalah.....	31
3.3 Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3.1 Data Primer.....	31
3.3.2 Data Sekunder.....	33
3.3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.3.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	34
3.4 Variabel Penelitian.....	35
3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.5.1 Uji Validitas.....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.6 Pengolahan Data.....	38
3.6.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	38
3.6.2 Diagram Kartesius.....	38
3.6.3 Analisis GAP.....	40
3.6.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	40
3.7 Pembahasan.....	42

3.8 Kesimpulan dan Saran.....	42
3.9 Diagram Alir Penelitian.....	42
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b>	<b>46</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	46
4.1.1.2 Visi, Misi dan Inisiatif Strategi Perusahaan.....	47
4.1.1.2.1 Visi Perusahaan.....	47
4.1.1.2.2 Misi Perusahaan.....	47
4.1.1.2.3 Inisiatif Strategi Perusahaan.....	47
4.1.2 Penentuan Jumlah Sampel.....	48
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	49
4.2 Pengolahan Data.....	51
4.2.1 Uji Validitas.....	51
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	56
4.2.4 Diagram Kartesius.....	58
4.2.5 Analisis GAP.....	61
4.2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	62
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	64
5.2 Analisis Diagram Kartesius.....	65
5.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	72
5.4 Implikasi.....	73
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>A-1</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Cara Registrasi dan Harga Paket @wifi.id.....	19
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	22
Tabel 2.3 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	29
Tabel 3.1 Contoh Format Kuesioner dengan Menggunakan Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.4 Hasil Rekapitan Kuesioner.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> .....	57
Tabel 4.9 Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Atribut.....	58
Tabel 4.10 Perhitungan Analisis GAP.....	61
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	62

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan.....	12
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	26
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	39
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	60
Gambar 5.1 Diagram Kartesius.....	65

