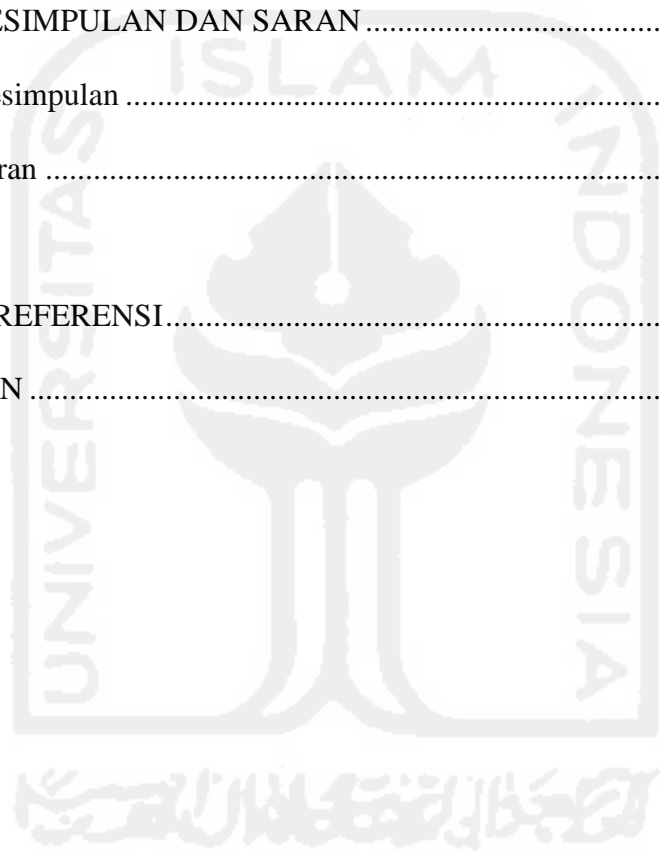


DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Berita Acara Ujian Tugas Akhir/Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas.....	12

2.2.3 Harapan Pelanggan	13
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.5 Metode Servqual	14
2.2.6 Gap Kualitas Pelayanan	15
2.2.7 Kerangka Pikir	16
2.2.8 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi Penelitian.....	18
3.2 Gambaran Perusahaan.....	18
3.3 Variabel Penelitian.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	24
3.5 Data dan Sumber Data	25
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7 Populasi dan Sampel	26
3.8 Alat Analisis.....	28
3.8.1 Analisis Diskriptif.....	28
3.8.2 <i>Arithmetic Mean</i>	29
3.8.3 Analisis Servqual	30
3.8.4 Analisis <i>Importance Perfomance</i>	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Analisis Data.....	35
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4.1.2 Karakteristik Responden.....	39

4.1.3 Analisis Kuantitatif	41
4.1.4 Analisis <i>Arithmetic Mean</i>	42
4.1.5 Analisis Servqual GAP dan <i>Importance Perfomance</i>	44
4.1.6 Analisis Diagram Kartesius	51
4.2 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	63
DAFTAR REFERENSI.....	65
LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Uji Validitas	36
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.3 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	39
4.4 Karakteristik Responden Umur	39
4.5 Karakteristik Responden Pendidikan/Pekerjaan.....	40
4.6 Kriteria Penilaian Persepsi dan Harapan Pada Kepuasan Pelanggan Telkom Sleman	42
4.7 Hasil Rata-Rata Persepsi Pelanggan Telkom Sleman	43
4.8 Analisis GAP dan Tingkat Kesesuaian Harapan/Kinerja Pada Pelayanan Telkom Sleman	46

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran	17
3.1 Diagram Kartesius	34
4.1 Diagram Kartesius Telkom Sleman.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner dan hasil data Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Telkom Sleman

Lampiran 2 : Tabel Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas