

DAFTAR ISI

Sampul Depan Skripsi	i
Judul Skripsi	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Pengesahan Skripsi	iv
Pengesahan Ujian Skripsi	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstraksi	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II	
LANDASAN TEORI	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Sejarah Inti Bisnis PT. Telekomunikasi	8
2.2.2 Perilaku Konsumen	9
2.2.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	10
2.2.4 Proses Pengambilan Keputusan	14

2.2.5	Pemasaran Jasa	16
2.2.6	Kualitas Jasa Pelayanan	17
2.2.7	Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan	19
2.2.8	Kesenjangan Kualitas Jasa Pelayanan	20
2.2.9	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3	Kerangka Pikir.....	25
BAB III		
METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian	27
3.2	Gambaran umum Perusahaan.....	27
.. 3.2.1	Sejarah Perseroan Telekomunikasi.....	27
.. 3.2.2	Visi dan Misi PT. Telekomunikasi	28
.. 3.2.2.1	Visi PT. Telekomunikasi	28
.. 3.2.2.2	Misi PT. Telekomunikasi.....	28
.. 3.2.3	Tugas dan Usaha PT. Telekomunikasi	28
.. 3.2.4	Jenis Pelayanan PT. Telekomunikasi	29
3.2.5	Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi.....	30
3.3	Vaiabel Penelitian.....	32
3.4	Karakteristik Responden.....	33
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.6	Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.7	Data dan Tehnik Pengumpulan Data.....	39
3.8	Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.9	Alat Analisis.....	42
BAB IV		
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pengujian Instrumen.....	47
4.1.1	Uji Validitas	48
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.2	Analisis Data.....	52
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	52

4.2.2 Analisis Statistika.....	57
4.3 Tingkat Kesesuaian	58
4.4 Diagram Kartesius	64
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	76
Daftar Pustaka	81
Lampiran	



DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan terhadap Jasa Layanan PT. Telekomunikasi	49
4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	50
4.3 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan terhadap Jasa Layanan PT. Telekomunikasi	52
4.4 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja terhadap Jasa Layanan PT. Telekomunikasi	52
4.5 Jenis Kelamin Responden.....	53
4.6 Tingkat Usia Responden.....	54
4.7 Jenis Pekerjaan Responden.....	55
4.8 Tingkat Pendapatan Responden.....	56
4.9 Status Responden.....	57
4.10 Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja beserta Tingkat Kesesuaian yang dihasilkan dan Rata – rata Tingkat Kesesuaian pada Masing – masing Dimensi	59
4.11 Nilai Rata – rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Masing – masing Atribut, Nilai Rata – rata masing – masing Dimensi serta Nilai Rata – rata GAP dari Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	61

DAFTAR GAMBAR

2.1	Tahap Proses Pembelian	16
2.2	Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	23
2.3	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4	Kerangka Pikir.....	26
3.1	Struktur Organisasi	32
3.2	Model Diagram Kartesius	45
4.1	Diagram Kartesius dari Posisi Tiap – tiap Item Dimensi Terhadap Titik Tengah Kepentingan dan Kinerja	65
4.2	Diagram Kartesius dari Posisi Tiap – tiap Item Dimensi Terhadap Titik Tengah Kepentingan dan Kinerja	66



DAFTAR LAMPIRAN

- I. Kuisisioner Penelitian
- II. Rekapitulasi Karakteristik Responden
- III. Rekapitulasi Jawaban Tingkat Kepentingan
- IV. Rekapitulasi Jawaban Tingkat Kinerja
- V. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan
- VI. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja
- VII. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan
- VIII. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

