

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan bebas plagiarisme.....	ii
Halaman Pengesahan skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan ujian.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
 <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	10

2.1.2. Konsep Pemasaran.....	11
2.1.3. Definisi dan Karakteristik Jasa.....	12
2.1.4. Konsep Kualitas Jasa.....	14
2.1.5. Pelayanan.....	15
2.1.6. Kualitas Pelayanan Jasa.....	15
2.1.7. Model Kualitas Jasa.....	18
2.1.8. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.9. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Hipotesis.....	25
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	27
3.1.1. Sejarah Singkat PT Telkom.....	27
3.1.2. Bidang Kerja PT Telkom.....	29
3.1.3. Bidang Usaha.....	36
3.1.4. Struktur Organisasi.....	39
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.3. Populasi dan Sampel.....	41
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5.1. Uji Validitas Instrumen.....	44
3.5.2. Reliabilitas Instrumen.....	45

3.6. Alat Analisis.....	46
3.6.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.2. Analisis Korelasi Berganda.....	48
3.6.3. Pengujian Hpotesis.....	49
3.6.4. Diagram Kartesius.....	52

#### **BAB IV. ANALISIS DATA**

4.1. Pendahuluan.....	56
4.2. Uji Item Pertanyaan.....	56
4.2.1. Uji Validitas.....	56
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	59
4.3. Analisis Deskriptif.....	61
4.3.1. Karakteristik Responden.....	62
4.3.1.1. Usia Responden.....	62
4.3.1.2. Jenis Pekerjaan.....	63
4.3.1.3. Jenis Kelamin.....	64
4.3.1.4. Pendidikann Terakhir.....	64
4.3.1.5. Tingkat Pendapatan.....	65
4.4. Analisis Statistik.....	66
4.4.1. Analisis Linear Berganda.....	66
4.4.2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	70
4.4.3. Uji Koefisien Regresi Secara Serentak.....	70
4.4.4. Analisis Korelasi Parsial.....	72

4.4.5. Analisis Diagram Kartesius.....	76
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Hasil Persentase Keberhasilan Layanan Jasa Informasi.....	4
3.1. Kriteria Tingkat Reliabilitas Instrumen.....	46
4.1. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kinerja Manajerial.....	57
4.2. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Harapan Konsumen.....	57
4.3. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Konsumen.....	57
4.4. Kriteria Tingkat Reliabilitas Instrumen.....	59
4.5. Hasil Uji Reliability Pertanyaan Performance.....	60
4.6. Hasil Uji Reliability Pertanyaan Expectasi.....	60
4.7. Hasil Uji Reliability Pertanyaan Kepuasan.....	61
4.8. Usia Responden.....	62
4.9. Jenis Pekerjaan Responden.....	63
4.10. Jenis Kelamin Responden.....	64
4.11. Pendidikan Terakhir Responden.....	64
4.12. Tingkat Pendapatan Responden.....	65
4.13. Hasil Uji Koefisien Regresi Variabel Independen terhadap Variabel Dependen.....	66
4.14. Hasil Uji Anova.....	71
4.15. Uji Korelasi Pearson.....	73
4.16. Tingkat Kesesuaian Expectasi dan Performance pada Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG Semarang.....	77
4.17. Koordinat Importance-Performance Analisis Per Dimensi.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Bagan Konsep Kepuasan Pelanggan.....	23
3.1. Struktur Organisasi.....	39
3.2. Penentuan Nilai Kritis Uji Hipotesis.....	50
3.3. Penentuan Nilai Kritis Uji F.....	52
3.4. Diagram Kartesius.....	54
4.1. Grafik Penerimaan dan Penolakan Ho Uji Hipotesis.....	68
4.2. Grafik Penerimaan dan Penolakan Ho Uji F.....	72
4.3. Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan pada Jasa Informasi 108 AWG Semarang per Variabel.....	82
4.4. Diagram Importance/Performance Matriks Kualitas Pelayanan pada Jas Informasi 108 AWG Semarang Per Dimensi.....	86

