

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.1.2 Visi Dan Misi	5
1.1.3 Gambaran Umum Indihome	5
1.2 Identifikasi Masalah	21
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	21
1.3.1 Maksud Penelitian	21
1.3.2 Tujuan Penelitian	22
1.4 Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Telekomunikasi	23
2.1.1 Arsitektur dan Topologi Telekomunikasi	23
2.2 Pemasaran Jasa	25
2.3 Pengertian Jasa	26
2.3.1 Karakteristik Jasa	26
2.3.2 Klasifikasi Jasa	27
2.3.3 Kualitas Jasa	30
2.3.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	32

2.3.5 Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa	33
2.4 Kepuasan Pelanggan	35
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	35
2.4.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	36
2.4.3 Tipe Kepuasan Pelanggan	37
2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	39
2.4.5 Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	40
2.4.6 Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.5 Posisi Thesis dibandingkan dengan Penelitian Terdahulu.....	42
2.5.1 Hubungan Variabel <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pelanggan	42
2.5.2 Hubungan Variabel <i>Responsivness</i> dengan Kepuasan Pelanggan	43
2.5.3 Hubungan Variabel <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pelanggan	45
2.5.4 Hubungan Variabel <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Pelanggan	46
2.5.5 Hubungan Variabel <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pelanggan	47
2.6 Penelitian Terdahulu.....	48
2.7 Kerangka Pemikiran	51
2.8 Hipotesis	54

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	55
3.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan	56
3.1.2 Struktur Organisasi <i>Telkom IndiHome Bandung</i>	58
3.2 Metode Penelitian	60
3.2.1 Metode Yang Digunakan.....	60
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	61
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	66
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	67

3.4.1	Populasi dan Sampel	68
3.4.2	Skala Pengukuran	69
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian	70
3.5.1	Uji Validitas	70
3.5.2	Uji Reliabilitas	70
3.6	Teknik Analisis Data	71
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	71
3.6.1.1	Uji Normalitas	71
3.6.1.2	Uji Multikolonieritas	72
3.6.1.3	Uji Heteroskedastisitas	72
3.6.2	Regresi Linier Berganda	72
3.6.3	Koefisien Korelasi	73
3.6.4	Uji <i>Goodness of Fit</i>	74
3.6.4.1	Uji t	74
3.6.4.2	Uji F	74
3.6.4.3	Koefisien Determinasi	75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	76
4.2	Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa.....	79
4.2.1	Kualitas Jasa “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Telkom IndiHome</i> Bandung	81
4.2.1.1	<i>Reliability</i>	81
4.2.1.2	<i>Ressponsiveness</i>	84
4.2.1.3	<i>Assurance</i>	86
4.2.1.4	<i>Emphaty</i>	88
4.2.1.5	<i>Tangibles</i>	90
4.2.2	Kepuasan Pelanggan	93
4.3	Uji Instrumen Penelitian	95
4.3.1	Uji Validitas	95
4.3.2	Uji Reliabilitas	97

4.4 Uji Asumsi klasik	97
4.4.1 Uji Normalitas Data	97
4.4.2 Uji Multikolinearitas	98
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	99
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	100
4.6 Analisis Koefisien Korelasi	103
4.7 Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Individu	103
4.7.1 <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	104
4.7.2 <i>Responsivness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	105
4.7.3 <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	105
4.7.4 <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	106
4.7.5 <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	106
4.8 Pengujian Hipotesis	107
4.8.1 Uji t	107
4.8.2 Uji F	111
4.9 Implikasi Manajerial.....	113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN