DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... ***ii***

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **xi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 8

1.3 Tujuan Masalah 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.5 Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran 12

2.1.1 Pengertian Pemasaran 12

2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran 12

2.2 Bauran Pemasaran 13

2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran 13

2.3 Kualitas Pelayanan 13

2.3.1 Pengertian Kualitas 16
2.3.2 Pengertian Pelayanan 17
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan 18
2.3.4 Dimensi Kualitas pelayanan 18
2.3.5 Unsur-Unsur Kualitas pelayanan 19
2.4 Kualitas Produk 21
2.4.1 Pengertian Produk 21
2.4.2 Pengetian Kualitas Produk 22
2.4.3 Siklus Hidup Produk 23
2.4.4 Level Produk 23
2.4.5 Dimensi Kualitas Produk 24
2.5 Kepuasan Pelanggan 25
2.5.1 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan 26
2.5.2 Model Kepuasan Pelanggan 27
2.5.3 Atribu-atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan 27
2.5.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 28
2.5.5 Sebab Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan 29
2.6 Hubungan Antara Variabel 30
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 30
2.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan 31
2.7 Penelitian Terdahulu 31

2.8 Kerangka Pemikiran 36
2.9 Hipotesis 38

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 39
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 39
3.1.2 Visi Misi dan Tujuan Perusahaan 40
3.1.3 Logo Insansi 41
3.1.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas 42
3.2 Metode Penelitian 52
3.2.1 Sumber Data 52
3.2.2 Penentuaan Populasi dan Unit Sample 53
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data 54
3.2.4 Operasionalisasi Variabel 55
3.2.5 Teknik Pengolahan Data 61
3.2.6 Uji Validitas dan Realiabilitas 62
3.3 Uji Asumsi Klasik 63
3.4 Regresi Linier Berganda 64
3.5 Koefisien *Rank Spearman* 65
3.6 Koefisien Determinasi 67
3.7 Pengujian Hipotesis 68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis statistik Deskritif Data Responden 70

4.1.1 Jenis Kelamin Responden..... 70

4.1.2 Tingkat Usia Responden..... 71

4.1.3 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden 71

4.1.4 Pekerjaan Responden..... 71

4.1.5 Lamanya Responden Mengunakan Indihome 72

4.2 Uji Validitas 72

4.3 Uji Relibilitas 74

4.4 Analisis Tanggapan Responden 76

4.4.1 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan..... 76

4.4.2 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk..... 84

4.4.3 Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan 91

4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 99

4.5 Pengujian Asumsi Klasik..... 100

4.5.1 Uji Normalitas 100

4.5.2 Uji Multikolinearitas 101

4.5.3 Uji Heterokedastisitas..... 102

4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan secara Parsial 103
4.6.1 Analisis Korelasi *Rank Spearman* 103
4.6.2 Analisis Koefisien Determinasi 104
4.6.3 Uji Hipotesis (t-test) 104
4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan secara Simultan 107
4.7.1 Analisis Regresi Berganda 107
4.7.2 Analisis Korelasi Berganda 108
4.7.3 Analisis Koefisien Determinasi 108
4.7.4 Pengujian Simultan (uji F) 109

BAB V SIMPILAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 111
5.2 Saran 112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN