

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	15
2.2. Ruang Lingkup Jasa.....	16

2.1.1 Pengertian Jasa .....	16
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	17
2.2.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	18
2.2.4 Kategori Bauran Jasa .....	20
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
2.3. Ruang Lingkup Pelayanan .....	24
2.3.1 Pelayanan .....	24
2.3.2 Karakteristik Pelayanan .....	25
2.3.3 Prinsip- prinsip Pelayanan .....	27
2.3.4 Standar Pelayanan .....	28
2.3.5 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan .	29
2.4.Nilai Pelanggan .....	33
2.4.1 Konsep Nilai Pelanggan .....	34
2.4.2 Bentuk Penciptaan Nilai Pelanggan .....	35
2.4.3 Dimensi Nilai Pelanggan .....	36
2.5Kepuasan Pelanggan .....	39
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	39
2.5.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	40
2.5.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	41
2.5.4 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.	42
2.7 Penelitian Terdahulu .....	44
2.8Paragdigma Penelitian .....	45
2.9Hipotesis .....	47

## **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Tinjauan Perusahaan .....	48
3.1.1 Sejarah singkat Perusahaan .....	48
3.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi .....	50
3.2 Proses Bisnis Sistem .....	54
3.3 Spesifikasi Dokumen Sistem Berjalan .....	57
3.4 Metode Penelitian .....	58
3.5 Operasional Variabel.....	58
3.6 Jenis dan Sumber Data.....	63
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7.1 Populasi dan Sampel .....	64
3.8 Skala Pengukuran .....	66
3.9 Pengujian Instrumen Penelitian .....	67
3.9.1 Uji Validitas .....	67
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	68
3.10 Teknik Analisis Data .....	69
3.10.1.1 Analisis Deskriptif .....	69
3.10.1.2 Metode Transformasi Data .....	70
3.11 Uji Asumsi Klasik .....	70
3.11.1.1 Uji Normalitas Data .....	70
3.11.1.2 Uji Multikolinieritas .....	70
3.11.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	71
3.11.2 Regresi Linear Berganda .....	72

3.11.2.1 Koefisien Korelasi .....	72
3.12.1. Uji Hipotesis .....	74
3.12.1.1 Uji t .....	74
3.12.1.2 Uji F .....	75
3.12.1.3 Koefisien Determinasi .....	75

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	76
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner .....	76
4.1.2 Data Demografi Konsumen .....	77
4.1.3 Pengujian Data.....	78
4.1.3.1 Analisis Pengujian Validitas .....	78
4.1.3.2 Pengujian Reliabilitas .....	81
4.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	83
4.2.1 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	84
4.2.2 Persepsi Responden Mengenai Variabel Nilai Pelanggan	90
4.2.3 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	95
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	97
4.3.1 Uji Normalitas .....	97
4.3.2 Multikolinearitas.....	98
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	99

4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap	
Kepuasan Pelanggan pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung Secara	
Parsial .....	101
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	
pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung .....	101
4.4.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	
pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung .....	104
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan	
Pelanggan pada <i>Call Centre</i> Telkomsel Bandung Secara Parsial..	107
4.5.1 Analisis Regresi Berganda .....	107
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	108
4.5.3 Koefisien Determinasi .....	109
4.5.4 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	109

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran .....	112

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**