

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Skripsi .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pemasaran .....	13
2.2 Jasa .....	13
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14

2.4 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	18
2.4.4 Ciri – Ciri Pelanggan Yang Puas .....	19
2.5 Customer Service .....	19
2.6 Penelitian Terdahulu .....	21
2.7 Kerangka Pemikiran.....	26
2.8 Hipotesis .....	27

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

3.1 Objek Penelitian .....	51
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	51
3.1.2 Visi Dan Misi PT Telkomsel .....	52
3.1.3 Struktur Organisasi .....	53
3.2 Operasional Variabel.....	54
3.3 Metode Penelitian .....	58
3.3.1 Jenis Dan Sumber Data .....	60
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.4 Populasi Dan Sampel .....	62
3.5 Skala Pengukuran.....	63

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian .....	65
3.6.1 Uji Validitas .....	65
3.6.2 Uji Reabilitas .....	65
3.7 Teknik Analisis Data.....	66
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	67
3.8.1 Uji Normalitas.....	67
3.8.2 Uji Heteroskedastisitas.....	67
3.8.3 Uji Multikolinieritas.....	68
3.9 Regresi Linear Sederhana .....	69
3.10 Koefisien Korelasi .....	70
3.11 Koefisien Determinasi.....	71

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	77
4.1.1 Penyebaran Dan Pengambilan Kuesioner .....	77
4.1.2 Data Demografi Konsumen .....	78
4.1.3 Pengujian Data .....	80
4.1.3.1 Analisis Pengujian Validitas .....	80
4.1.3.2 Pengujian Reliabilitas .....	82
4.2 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	84
4.2. 1 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	85

4.2.2 Persepsi Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan .....	92
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	95
4.3.1 Uji Normalitas.....	95
4.3.2 Multikolinearitas.....	96
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	97
4.4 Regresi Linier Sederhana.....	98
4.5 Analisis Koefisien Korelasi .....	99
4.4 Koefisien Determinasi.....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	