DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL..... x

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR LAMPIRAN..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 3

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 4

1.4. Kegunaan Penelitian..... 4

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka..... 7

2.1.1. Pengertian Pemasaran..... 7

2.1.1.1. Pengertian Bauran Pemasaran..... 8

2.1.2. Kualitas..... 10

2.1.3. Jasa..... 11

2.1.3.1. Pengertian Jasa..... 11

2.1.3.2. Karakteristik Jasa..... 13

2.1.3.3. Strategi Pemasaran Perusahaan jasa..... 14

2.1.4. Kualitas Jasa Layanan..... 15

2.1.4.1. Pengertian Kualitas Jasa Layanan..... 15

2.1.4.2. Model Kualitas Jasa..... 16

2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa..... 19

2.1.6. Layanan atau Service..... 21

2.1.7. Kepuasan Pelanggan..... 22

2.1.7.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... 22

2.1.7.2. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan..... 23

2.1.7.3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... 24

2.1.8. Hubungan Antara Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 25

2.2. Kerangka Pemikiran..... 27

2.3. Hipotesis..... 34

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian..... 35

3.2. Metode Penelitian..... 35
3.2.1. Disain Penelitian..... 36
3.2.2. Operasionalisai Variabel..... 38
3.2.3. Metode Penarikan Sampel..... 40
3.2.3.1. Sumber Data..... 40
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data..... 40
3.2.4. Jenis dan Metode Pengumpulan Data..... 42
3.2.5. Metode Analisis dan Rancangan Hipotesis..... 43
3.2.5.1. Metode Analisis..... 43
3.2.5.1.1 Uji Validitas..... 44
3.2.5.1.2 Uji Reliabilitas..... 46
3.2.5.1.3 Analisis Kualitatif..... 51
3.2.5.1.4 Analisis Kuantitatif..... 52
3.2.5.1.4.1 Analisis Regresi Linier Sederhana 52
3.2.5.1.4.2 Analisis Koefisien Korelasi..... 53
3.2.5.1.4.3 Analisis Koefisien Determinasi.... 54
3.2.5.2. Rancangan Hipotesis..... 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 58
4.1.1. Sejarah Perusahaan..... 58
4.1.2. Struktur Organisasi..... 60
4.1.3. Deskripsi Tugas..... 61

4.1.4. Aktivitas Umum Perusahaan..... 68
4.2 Hasil Pembahasan..... 70
4.2.1. Hasil Analisis..... 70
4.2.1.1. Karakteristik Responden..... 70
4.2.1.2. Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kualitas Jasa Layanan speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung..... 74
4.2.1.3. Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan Speedy pada Plasa PT. Telkom Setia Budi Bandung..... 84
4.2.2. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 89
4.2.2.1. Analisis Regresi..... 89
4.2.2.2. Analisis Korelasi..... 94
4.2.3. Analisis Koefisien Determinasi..... 95
4.2.4. Pengujian Hipotesis..... 96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan..... 98
5.2 Saran..... 100
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN