DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....i
ABSTRAK ii
LEMBAR PERSEMBAHAN iii
KATA PENGANTAR.....iv
DAFTAR ISI.....vi
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR.....xii

BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar Belakang..... 1
1.2. Identifikasi Masalah..... 3
1.3. Pembatasan Masalah..... 3
1.4. Tujuan Penelitian 3
1.5. Sistematika Penulisan..... 3

BAB II LANDASAN TEORI..... 6
2.1. Jasa 6
2.1.1. Pengertian Jasa..... 6
2.1.2. Kualitas Jasa 6
2.1.3. Kategori Jasa..... 8
2.2. Kepuasan Pelanggan 9
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... 9
2.3. *Customer Relationship Management* (CRM)..... 10
2.3.1. Pengantar CRM 10
2.3.2. Miskonsepsi Tentang CRM..... 11
2.3.3. Pengertian CRM 13
2.3.4. Keinginan Konsumen Untuk Berhubungan Dengan Perusahaan 14
2.3.5. Menciptakan Nilai Untuk Pelanggan..... 15

2.3.5.1. Memahami Nilai 15
2.3.5.2. Sumber-sumber Nilai Pelanggan 16
2.4. Desain Kuesioner 19
2.4.1. Pembentukan Kuesioner Kepuasan Pelanggan 21
2.4.2. Format Jawaban 21
2.4.3. Format Tipe Likert 21
2.4.3.1. Kebaikan Format Tipe Likert 22
2.4.4. Teknik Penentuan *Sampling* 22
2.4.4.1. Formula Umum Penentuan Ukuran Sampel 25
2.5. Pengujian Alat Ukur 26
2.5.1. Penetapan Tingkat Signifikansi 26
2.5.2. Uji Validitas 27
2.5.3. Uji Reliabilitas 28
2.6. Statistika Deskriptif Tendensi Pusat (*Central Tendency*) 29
2.7. Diagram Kartesius 29

BAB III KERANGKA PEMECAHAN MASALAH 31
3.1. *Flowchart* Penelitian 31
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah 32

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 35
4.1. Pengumpulan Data 35
4.1.1. Data Umum Perusahaan 35
4.1.2. Speedy 43
4.2. Pengolahan Data 47
4.2.1. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner Penelitian Untuk Uji Alat Ukur 47
4.2.2. Pengujian Alat Ukur 54
4.2.3. Uji Validitas 54
4.2.4. Uji Reliabilitas 58
4.2.5. Penyusunan Matriks Data Mentah 59
4.2.6. Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepuasan Pelanggan 60

4.2.7. Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kepentingan Pelanggan 63
4.2.8. Nilai Indeks Kinerja (NIK) Kinerja Karyawan 65
4.2.9. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan & Kepentingan Pelanggan 68
4.2.10. Diagram Kartesius Kinerja Karyawan Telkom & Kepentingan Pelanggan 68
4.2.11. Perhitungan SERVQUAL 76

BAB V ANALISIS 82
5.1. Analisis Kepuasan Pelanggan 82
5.2. Analisis Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin 85
5.3. Analisis Kepuasan Berdasarkan Usia 86
5.4. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan 88
5.5. Analisis Kepuasan Berdasarkan Pendidikan 90
5.6. Analisis Kepuasan Berdasarkan Omzet 92
5.7. Analisis Kepuasan Berdasarkan Lama Pemakaian 94
5.8. Analisis Kepuasan Berdasarkan Paket Yang Digunakan 96
5.9. Analisis Kepuasan Berdasarkan Unit Komputer 98
5.10. Analisis Hubungan GAP 1 dan GAP 5 100

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 102
6.1. Kesimpulan 102
6.1.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan Speedy Warnet 102
6.1.2. Tingkat Kepentingan Pelanggan Speedy Warnet 102
6.1.3. Tingkat Kinerja Karyawan Telkom 103
6.1.4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin 104
6.1.5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia 104
6.1.6. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan 104
6.1.7. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan 104
6.1.8. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Omzet 104
6.1.9. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lama Pemakaian 105
6.1.10. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Paket Yang Digunakan 105

6.1.11. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Unit Komputer 105
6.2. Saran 105
6.2.1. Saran Penelitian 105
6.2.2. Saran Pelanggan Speedy Warnet 106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN