

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumus Masalah.....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>8</b>
1. Pemasaran .....	8
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Kepuasan Pelanggan .....	17
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>C. Hubungan Antar Variabel .....</b>	<b>24</b>
1. Hubungan <i>Tangible</i> dan Kepuasan Pelanggan .....	24
2. Hubungan <i>Reliability</i> dan Kepuasan Pelanggan .....	25
3. Hubungan <i>Responsiveness</i> dan Kepuasan Pelanggan.....	26
4. Hubungan <i>Assurance</i> dan Kepuasan Pelanggan .....	27
5. Hubungan <i>Empathy</i> dan Kepuasan Pelanggan .....	28
<b>D. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>29</b>
<b>E. Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>29</b>

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

<b>A. Rancangan Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>B. Obyek dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>C. Populasi .....</b>	<b>32</b>
<b>D. Sampel dan Teknik .....</b>	<b>32</b>
1. Sampel.....	32
2. Teknik Sampling .....	33
<b>E. Klasifikasi Variabel Penelitian .....</b>	<b>34</b>
1. Variabel Independen (Bebas).....	34
2. Variabel Dependen (Terikat) .....	34
<b>F. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>35</b>
<b>G. Skala Pengukuran Variabel .....</b>	<b>39</b>
<b>H. Uji Instrumen .....</b>	<b>41</b>
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Reliabilitas .....	43
<b>I. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>45</b>
1. Analisis Deskriptif .....	45
2. Analisis Kuantitatif .....	45
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	46
4. Uji Hipotesis .....	46

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

<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>49</b>
1. Analisis Deskriptif .....	49
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
3. Uji Hipotesis .....	63
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>64</b>

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>69</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>69</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori Telekomunikasi/IT .....	5
4.1 Penelitian Terdahulu .....	22
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2 Skala <i>Likert</i> .....	40
3.3 Kategori Skala .....	41
3.4 Hasil Uji Validitas .....	42
3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna .....	49
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Pengguna atau Bukan Pengguna .....	51
4.5 Presepsi Responden Variabel <i>Tangible</i> (X1).....	52
4.6 Presepsi Responden Variabel <i>Reliability</i> (X2) .....	53
4.7 Presepsi Responden Variabel <i>Responsiveness</i> (X3).....	54
4.8 Presepsi Responden Variabel <i>Assurance</i> (X4).....	55
4.9 Presepsi Responden Variabel <i>Empathy</i> (X5) .....	56
4.10 Presepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	57
4.11 Hasil Regresi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	58
4.12 Hasil Uji t .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>3.1 Kesenjangan yang dirasakan oleh Pelanggan .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Model Konsep Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Garis Kontinum.....</b>	<b>41</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN 3: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Data Penelitian 115 Responden.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN 5: Frekuensi Karakteristik Responden .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN 6: Frekuensi Variabel .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN 7: Hasil Regresi Linier Berganda</b>	<b>109</b>