

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9

1.4.2.	Manfaat Praktis.....	9
1.5.	Landasan Teori.....	10
1.5.1.	Teori Uses and Gratifications.....	10
1.6.	Kerangka Pemikiran.....	18
1.7.	Hipotesis.....	20

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Perilaku Konsumen.....	21
2.1.1	Proses Pembentukan Perilaku Konsumen.....	22
2.2.	Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.1	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.	Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.1	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	33
2.4.	Harapan Pelanggan.....	34
2.5.	Penelitian Sebelumnya.....	35

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian.....	37
------	-----------------------	----

3.2.	Objek Penelitian.....	37
3.3.	Sumber Data.....	38
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1.	Kuesioner.....	38
3.4.2.	Observasi.....	39
3.4.3.	Kepustakaan.....	39
3.5.	Definisi Konseptual.....	40
3.5.1	Penggunaan Jasa Telekomunikasi.....	40
3.5.2	Kepuasan Pelanggan.....	41
3.6.	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.6.1.	Identifikasi Variabel.....	43
3.6.2.	Definisi Operasional dan Variabel.....	43
3.7.	Skala Pengukuran.....	45
3.8.	Populasi dan Sampel.....	47
3.8.1.	Populasi.....	47
3.8.2.	Sampel.....	48

3.9. Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.10. Besaran Sampel.....	49
3.11. Teknik Analisis Data.....	49
3.11.1. Korelasi Spearman.....	49
3.11.2. Regresi Linear Sederhana.....	51
3.12. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.12.1. Validitas.....	51
3.12.2. Reliabilitas.....	55

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Produk PT Indosat IM3.....	57
4.1.1. Product and Service PT Indosat IM3.....	58
4.1.2. Target Pengguna Indosat IM3.....	63
4.2. Karakteristik Responden.....	63
4.3. Deskripsi Variabel Penggunaan Jasa Telekomunikasi Indosat IM3 dan Kepuasan Pelanggan di Kalangan Mahasiswa Komunikasi.....	67
4.3.1. Deskripsi variabel Penggunaan Jasa Telekomunikasi Indosat IM3.....	67

4.3.2. Deskripsi variabel Kepuasan Pelanggan di Kalangan Mahasiswa Komunikasi.....	69
4.4. Uji Hipotesa.....	70
4.5. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	72
4.6. Pembahasan.....	75
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Saran.....	81
 DAFTAR PUSTAKA.....	 83
LAMPIRAN.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Pangsa Pasar Operator Seluler.....	3
Tabel 1.2.	Segmen Pasar Terhadap Operator Seluler.....	5
Tabel 3.1.	Nilai Koefisiensi Korelasi.....	50
Tabel 3.2.	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	53
Tabel 3.3.	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	54
Tabel 3.4.	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3.	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Angkatan.....	65
Tabel 4.4.	Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	66
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Tentang Penggunaan Jasa Telekomunikasi Indosat IM3.....	68
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.7.	Analisis Spearman atau Korelasi Rank Order.....	70
Tabel 4.8.	Estimasi Regresi Linear Sederhana Penggunaan Jasa Telekomunikasi Indosat IM3 terhadap kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa komunikasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3.	Bagan Logika Penelitian Uses and Gratifications.....	12
Gambar 1.4.	Model Uses and Gratifications Katz, Blumer dan Gurevitch.....	12
Gambar 1.5.	Model Uses and Gratifications Katz, Gurevitch dan Haas.....	14
Gambar 1.6.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 1.7.	Hubungan Antar Variabel.....	26