

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum PT Telekomunikasi Indonesia	1
1.1.2 Logo PT Telekomunikasi Indonesia	1
1.1.3 Filosofi Warna.....	2
1.1.4 Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia	2
1.1.5 Profil Indihome	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	10

1.5	Tujuan Penelitian	10
1.6	Manfaat Penelitian	11
1.7	Ruang Lingkup Penelitian	11
1.7.1	Lokasi dan Objek Penelitian	12
1.7.2	Waktu dan Periode Penelitian	12
1.8	Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN		15
2.1	Tinjauan Pustaka Penelitian	15
2.1.1	Manajemen Operasi	17
2.1.2	Sepuluh Komponen Manajemen Operasi	15
2.1.3	Kualitas.....	16
2.1.4	Kualitas Pelayanan	16
2.1.5	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6	Kepuasan	18
2.1.7	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.8	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran	28
2.4	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Karakteristik Penelitian	31

3.2	Alat Pengumpulan Data	32
3.2.1	Variabel Operasional.....	33
3.2.2	Skala Pengukuran.....	35
3.3	Tahapan Penelitian	36
3.4	Populasi dan Sampel	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel.....	39
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	40
3.5.1	Data Primer	40
3.5.2	Data Sekunder	41
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1	Validitas.....	41
3.6.2	Reliabilitas (<i>Trustworthiness</i>)	44
3.7	Teknik Analisis Data	46
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	46
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	48
3.7.3	Penskalaan MSI (<i>Method of Successive Interval</i>)	50
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.7.5	Pengujian Hipotesis Regresi Berganda	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	57
4.1.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	57
4.1.2	Karakteristik berdasarkan usia	58
4.1.3	Karakteristik berdasarkan pendidikan akhir.....	59
4.1.4	Karakteristik berdasarkan pekerjaan	60
4.2	Hasil uji statistik.....	60
4.2.1	Statistik responden berdsarkan variabel bukti fisik	60
4.2.2	Statistik responden berdasarkan variabel keandalan.....	62
4.2.3	Statistik responden berdsarkan variabel daya tanggap	63
4.2.4	Statistik responden berdsarkan variabel jaminan	65
4.2.5	Statistik responden berdsarkan variabel empati.....	66
4.2.6	Statistik responden berdsarkan variabel kepuasan pelanggan	67
4.3	Uji asumsi klasik	69
4.3.1	Hasil uji normalitas	69
4.3.2	Uji Multikolinearitas	70
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.3.4	Uji Autokorelasi	73
4.3.4	Hasil Uji regresi linear berganda	74
4.3.5	Uji-t	76
4.3.6	Uji F	79
4.3.7	Hasil uji koefisien determinasi.....	80

4.4	Pembahasan Hasil	81
-----	------------------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	85
-----	------------------	----

5.2	Saran.....	87
-----	------------	----

5.2.2	Saran bagi peneliti selanjutnya.....	88
-------	--------------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA	89
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN