

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR ISTILAH	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Tujuan Penelitian	I-2
1.4 Manfaat Penelitian	I-3
1.5 Pembatasan Masalah	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Studi Literatur	II-1
2.1.1 Studi Kepuasan Pelanggan	II-1
2.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	II-2
2.3 Karakteristik Fungsional Istilah Kualitas	II-3
2.3.1 Karakteristik Jasa	II-3
2.3.2 Kualitas Jasa	II-4
2.3.3 Model Kualitas Jasa	II-4
2.3.4 Ekspektasi Konsumen Terhadap Jasa	II-5
2.3.5 Persepsi Konsumen Terhadap Jasa	II-5
2.3.6 Dimensi Kualitas Jasa	II-5
2.3.7 Kesenjangan Jasa	II-6
2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-7
2.4.1 Metode Pengukuran CSI	II-8
2.4.2 Penentuan Top Bottom Two Boxes (TTBB)	II-9
2.4.3 Customer Priority Index (CPI)	II-10
2.4.4 Analisis Kuadran	II-10
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Permasalahan	III-1
3.2 Tahapan Penelitian	III-2
3.2.1 Tujuan Penelitian	III-3
3.2.2 Studi Pustaka dan Studi Pendahuluan	III-3
3.2.3 Identifikasi Variabel Penelitian	III-3
3.2.4 Perancangan dan Pembuatan Kuisioner	III-5
3.2.5 Penyebaran Kuisioner	III-5
3.2.6 Pengumpulan Data	III-6
3.2.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	III-6
3.2.8 Pengolahan Data	III-6
3.2.8.1 Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI)	III-6
3.2.8.2 Pengukuran Customer Satisfaction Gap Index (CSGI)	III-7

3.2.8.3	Penyusunan Top Bottom Two Boxes	III-7
3.2.8.4	Customer Priority Index (CPI)	III-8
3.2.9	Analisis Hasil Pengolahan Data	III-8
3.2.9.1	Analisis Kuadran	III-8
3.2.9.2	Analisis Data	III-8
3.2.10	Kesimpulan	III-9

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Sejarah singkat PT. Bandung Media Televisi Indonesia	IV-1
4.1.2	Data Pengamatan	IV-2
4.1.3	Variabel Penelitian	IV-2
4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	IV-3
4.2.1	Uji Validitas Variabel Pelayanan Stasiun Bandung TV	IV-3
4.2.2	Uji Validitas Variabel Pelayanan Stasiun STV	IV-3
4.2.3	Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Stasiun Bandung TV	IV-4
4.2.4	Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Stasiun STV	IV-4
4.3	Pengolahan Data	IV-4
4.3.1	Pengolahan Data Profil Umum Responden Penelitian	IV-4
4.3.2	Pengolahan Data Program Acara Stasiun TV Lokal	IV-5
4.3.3	Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Customer Satisfaction Gap Index (CSGI)	IV-6
4.3.3.1	Perhitungan CSI dan CSGI Stasiun TV Lokal Berdasarkan Variabel Pelayanan	IV-6
4.3.3.2	Perhitungan CSI dan CSGI Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan	IV-8
4.4	Pengolahan Two Top Boxes dan Two Bottom Boxes Stasiun TV Lokal	IV-8
4.5	Pengolahan Kuadran Performansi Terhadap Variabel Pelayanan Stasiun TV Lokal Berdasarkan CSI dan Analisis GAP	IV-9
4.5.1	Pengolahan Kuadran Performansi Stasiun Bandung TV	IV-9
4.5.2	Pengolahan Kuadran Performansi Stasiun STV	IV-10
4.6	Pengolahan Customer Priority Index (CPI) Stasiun TV Lokal	IV-11
4.6.1	Pengolahan Customer Priority Index (CPI) Stasiun Bandung TV	IV-11
4.6.2	Pengolahan Customer Priority Index (CPI) Stasiun STV	IV-11

BAB V ANALISIS DATA

5.1	Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	V-1
5.2	Analisis Profil Umum Responden Penelitian	V-1
5.3	Analisis Program Acara Stasiun TV Lokal	V-2
5.3.1	Analisis Program Acara Stasiun Bandung TV	V-2
5.3.2	Analisis Program Acara Stasiun STV	V-2
5.4	Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Customer Satisfaction Gap Index (CSGI) Berdasarkan Dimensi Pelayanan Stasiun TV Lokal	V-3
5.4.1	Analisis CSI dan CSGI Stasiun Bandung TV	V-3
5.4.2	Analisis CSI dan CSGI Stasiun STV	V-4
5.5	Analisis Two Top Boxes dan Two Bottom Boxes Stasiun TV Lokal	V-4
5.6	Analisis Kuadran Performansi Stasiun TV Lokal	V-6
5.6.1	Analisis Kuadran Performansi Stasiun Bandung TV	V-7
5.6.2	Analisis Kuadran Performansi Stasiun STV	V-9
5.7	Analisis Customer Priority Index (CPI) Variabel Pelayanan Stasiun TV Lokal	V-11
5.8	Usulan Perbaikan Terhadap Variabel Pelayanan Pada Kuadran II	

Berdasarkan Urutan CPI Stasiun TV Lokal	V-13
5.8.1 Usulan Perbaikan Terhadap Variabel Pelayanan Pada Kuadran II Stasiun Bandung TV	V-13
5.8.2 Usulan Perbaikan Terhadap Variabel Pelayanan Pada Kuadran II Stasiun STV	V-14

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	VI-1
6.2 Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

xiii

LAMPIRAN

LAMPIRAN A	KUISIONER PENELITIAN
LAMPIRAN B	PENGKODEAN KUISIONER
LAMPIRAN C	C1 : DATA MENTAH RESPONDEN BANDUNG TV C2 : DATA MENTAH RESPONDEN STV C3 : FREKUENSI & PROPORSI DATA C1 DAN C2
LAMPIRAN D	D1 : UJI VALIDITAS BANDUNG TV D2 : UJI VALIDITAS STV D3 : UJI RELIABILITAS BANDUNG TV & STV
LAMPIRAN E	E1 : PENGOLAHAN CSI & CSGI BANDUNG TV DAN STV E2 : PENGOLAHAN TTBB BANDUNG TV & STV E3 : PENGOLAHAN DATA PETA KUADRAN BANDUNG TV & STV E4 : KUADRAN PERFORMANSI & CPI BANDUNG TV DAN STV
LAMPIRAN F	F1 : PROGRAM ACARA BANDUNG TV F2 : PROGRAM ACARA STV

STTTTELKOM