

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

ABSTRAKSI

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

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-2
- 1.5 Batasan Masalah I-2
- 1.6 Sistematika penulisan I-3

BAB II LANDASAN TEORI

- 2.1 Pengertian Layanan II-1
- 2.2 Sifat dan Klasifikasi Layanan II-1
- 2.3 Karakteristik Layanan II-2
- 2.4 Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa II-2
- 2.5 Persepsi II-4
- 2.6 Ekspektasi II-4
- 2.7 Kepuasan pelanggan II-5
- 2.8 Kuisioner II-6
- 2.9 Sampling II-7
- 2.10 Validitas II-7
- 2.11 Reliabilitas II-8
- 2.12 Uji Normalitas II-8
- 2.13 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan
 - 2.13.1 Customer Satisfaction Index II-8
 - 2.13.2 Customer Satisfaction Gap Index II-9
 - 2.13.3 Two Bottom Two Boxes II-9
 - 2.13.4 Importance-Performance Matrix II-10

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Model Komseptual III-1

3.2 Langkah-langkah penelitian III-2

- 3.2.1 Perumusan Masalah III-3
- 3.2.2 Penentuan Variabel Penelitian III-3
- 3.2.3 Identifikasi Sampel Penelitian III-5
- 3.2.4 Desain Kuisisioner III-5
- 3.2.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuisisioner III-6
- 3.2.6 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas III-6
- 3.2.7 Pengolahan Data III-6
- 3.2.8 Analisa Pengolahan Data III-7
- 3.2.9 Aplikasi Web III-7
- 3.2.10 Kesimpulan dan Saran III-7

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data IV-1

- 4.1.1 Data Primer IV-1
- 4.1.2 Data Sekunder IV-2

4.2 Pengolahan Data Iv-2

- 4.2.1 Uji Validitas IV-2
- 4.2.2 Uji Reliabilitas IV-2
- 4.2.3 Uji Normalitas IV-3

4.3 Pengolahan Kuisisioner

- 4.3.1 Profil Responden IV-5
- 4.3.2 Costumer Satisfaction Index (CSI) IV-10
 - 4.3.2.1 CSI Berdasarkan Produk dan Layanan Telkomsel IV-10
 - 4.3.2.2 CSI Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan IV-11
- 4.3.3 Costumer Satisfaction Gap Index (CSGI) IV-11
 - 4.3.3.1 CSGI Berdasarkan Produk dan Layanan Telkomsel IV-11
 - 4.3.3.2. CSGI Berasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan IV-12
- 4.3.4 Top Bottom Two Boxes (TBTB)
 - 4.3.4.1 TBTB Berdasarkan Produk dan Layanan Telkomsel IV-12
 - 4.3.4.2.TBTB Berasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan IV-13
- 4.3.5 CSI, CSGI dan Top Two Boxes Berdasarkan Usia IV-14

- 4.3.6 Peta Kuadran IV-14
- 4.3.7 Moment of Truth IV-15
- 4.3.8 Saran Responden IV-16

BAB V ANALISA DATA

5.1 Profil Pelanggan V-1

5.2 Costumer Satisfaction Index (CSI) V-1

5.2.1 CSI Berdasarkan Produk dan Layanan Telkomsel V-1

5.2.1.1 CSI Kualitas Jasa Telekomunikasi V-1

5.2.1.2 CSI Kualitas Penyediaan Jasa Informasi V-3

5.2.1.3 CSI Kualitas Kantor Pelayanan V-4

5.2.1.4 CSI Kualitas Produk dan Bayar V-4

5.2.1.5 CSI Kualitas Produk Pasca Bayar V-5

5.2.2 CSI Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan V-7

5.2.2.1 CSI Reliability V-7

5.2.2.2 CSI Responsivness V-8

5.2.2.3 CSI Assurances V-9

5.2.2.4 CSI Empathy V-10

5.2.2.5 CSI Tangible V-1

5.3 Costumer Satisfaction Gap Index (CSGI)

5.3.1 CSGI Berdasarkan Produk dan Layanan Telkomsel V-12

5.3.1.1 CSGI Kualitas Jasa Telekomunikasi V-12

5.3.1.2 CSGI Kualitas Penyediaan Jasa Informasi V-12

5.3.1.3 CSGI Kualitas Kantor Pelayanan V-12

5.3.1.4 CSGI Kualitas Produk dan Bayar V-13

5.3.1.5 CSGI Kualitas Produk Pasca Bayar V-14

5.3.2 CSGI Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan V-15

5.3.2.1 CSGI Reliability V-15

5.3.2.2 CSGI Responsivness V-15

5.3.2.3 CSGI Assurances V-16

5.3.2.4 CSGI Empathy V-16

5.3.2.5 CSGI Tangible V-16

5.4 Top Bottom Two Boxes (TBTB) V-17

5.4.1 TBTB Berdasarkan Produk dan Layanan Telkomsel V-17

- 5.4.1.1 TBTB Kualitas Jasa Telekomunikasi V-17
- 5.4.1.2 TBTB Kualitas Penyediaan Jasa Informasi V-17
- 5.4.1.3 TBTB Kualitas Kantor Pelayanan V-17
- 5.4.1.4 TBTB Kualitas Produk dan Bayar V-18
- 5.4.1.5 TBTB Kualitas Produk Pasca Bayar V-18
- 5.5 CSI, CSGI dan Top Two Boxes Berdasarkan Usia V-18
- 5.6 Peta Kuadran V-19
- 5.7 Moment of Truth (MOT) V-19
- 5.8 Saran Responden V-20

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

- 6.1 Kesimpulan VI-1
- 6.2 Saran VI-2
 - 6.2.1 Saran untuk Telkomsel VI-2
 - 6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

STTTTELKOM