

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Daftar Isi .....	ii
Daftar Gambar .....	iii
Daftar Tabel .....	iv
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Batasan Masalah .....	6
1.6. Metodologi Penelitian .....	6
1.7. Sistematika Penulisan Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1. Pengertian Jasa .....	8
2.2. Karakteristik Jasa .....	8
2.3. Penawaran Jasa .....	10
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	11
2.5. Kualitas Jasa.....	13
2.5.1. Ekspektasi Konsumen Terhadap Jasa .....	14
2.5.2. Persepsi Konsumen Terhadap Jasa .....	17
2.6. Melacak Kepuasan Pelanggan .....	19
2.7. Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
2.8. Teori Pengukuran Kepuasan .....	21
2.8.1. Analisis GAP .....	21
2.8.2. Zone Of Tolerance (ZOT) .....	23
2.9. Metode Statistik .....	26
2.10. Analisis Validitas.....	28
2.11. Studi Literatur .....	31
<b>BAB III</b> <b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
3.1. Model konseptual.....	36
3.2. Kerangka pemecahan masalah.....	38
3.2.1. Tahap identifikasi .....	39

	3.2.2. Pengumpulan dan pengolahan data .....	43
	3.2.3. Tahap analisis data .....	46
	3.2.4. Tahap kesimpulan dan saran .....	47
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....	48
	4.1. Ruang lingkup Telkom Flexi .....	48
	4.1.1. Definisi layanan Telkom Flexi.....	48
	4.1.2. Paket layanan Flexi .....	48
	4.1.3. Layanan Flexi Trendy .....	49
	4.2. Pengumpulan data .....	51
	4.2.1. Alat pengumpulan data .....	51
	4.2.2. Metode pengumpulan data .....	53
	4.2.3. Penentuan jumlah sampel .....	53
	4.2.4. Penyebaran kuesioner .....	53
	4.3. Pengolahan data .....	59
	4.3.1. Profil responden .....	59
	4.3.2. Hasil statistik deskriptif .....	61
	4.3.3. Perhitungan crosstabs .....	64
	4.4. Perhitungan analisis faktor .....	65
	4.4.1. Persiapan data mentah analisis faktor .....	66
	4.4.2. Perhitungan analisis faktor .....	68
BAB V	ANALISIS .....	71
	5.1. Analisis kuesioner <i>pretest</i> .....	71
	5.2. Analisis kuesioner keseluruhan.....	72
	5.2.1. Profil responden .....	72
	5.2.2. Perhitungan crosstabs .....	74
	5.2.3. Analisis hasil statistik deskriptif .....	77
	5.2.4. Pembahasan hasil analisis faktor .....	78
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	89
	6.1. Kesimpulan .....	89
	6.2. Saran Untuk Pihak Telkom Flexi .....	90