

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Penelitian	1
1.1.1 Profil Telkomsel	1
1.1.2 Visi dan Misi dan Budaya Perusahaan Telkomsel	2
1.1.3 Struktur Perusahaan	6
1.1.4 Logo Perusahaan.....	9
1.1.5 Seputar Telkomsel Poin.....	10
1.1.6 Penawaran Poin dan Reward Katalog.....	13
1.1.7 Kategori TIER	13
1.2 Latar Belakang	14
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Kegunaan Penelitian.....	20
1.6 Sistematika Penulisan	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	22
2.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	22
2.3 Kepuasan Pelanggan	24
2.4 Kualitas Layanan.....	29

2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.6 Penelitian Terdahulu	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional.....	37
3.2.1 Skala Pengukuran	40
3.3 Sumber dan Jenis Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Populasi Dan Sampel	44
3.5.1 Populasi.....	44
3.5.2 Sampel	45
3.6 Uji Data	46
3.6.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1 CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	49
3.7.2 IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	50

BAB VI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	52
4.1.1 BerdasarJenis Kelamin	52
4.1.2 Berdasar Usia.....	52
4.1.3 Berdasar Pekerjaan	53
4.1.4 Berdasar Pendapatan Perbulan	54
4.1.5 Berdasar Frekuensi Membeli Pulsa	55
4.1.6 Berdasar Frekuensi Nominal Membeli Pulsa Perbulan	56
4.1.7 Berdasar Poin Yang Dimiliki	56
4.2 Pembahasan Validitas dan Reliabilitas	57
4.2.1 Pembahasan Validitas.....	57
4.2.2 Pembahasan Reliabilitas	59
4.3 Analisis Harapan & Kenyataan Kualitas Layanan Telkomsel Poin.....	60

4.3.1 Analisis Harapan Kualitas Layanan Telkomsel Poin	60
4.3.2 Analisis Kenyataan Kualitas Layanan Telkomsel Poin	65
4.4 Pembahasan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	70
4.5 Pembahasan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	73
4.5.1 GAP	73
4.5.2 Pembahasan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	89
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	89
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	90

DAFTAR PUSTAKA	xiii
----------------------	------

LAMPIRAN