

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PERSETUJUAN	
AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Indosat Ooredoo	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Kegunaan Penelitian	9
1.6.1. Aspek Teoritis	9
1.6.2. Aspek Praktis.....	10
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1. Manajemen.....	13
2.1.2. Pemasaran	13
2.1.3. Jasa.....	13
2.1.4. Kualitas Layanan	16
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Karakteristik Penelitian.....	35
3.2. Variabel Operasional	36
3.2.1. Variabel Terikat.....	36
3.2.2. Variabel Bebas	36
3.3. Alat Pengumpulan Data.....	31
3.4. Tahapan Penelitian	31
3.5. Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1. Populasi.....	31
3.5.2. Sampel.....	31
3.5.3. Teknik Sampling	32
3.6. Pengumpulan Data.....	33
3.7. Skala Pengukuran	34
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	34
3.8.1. Uji Validitas	34
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	37
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	38
3.9.1. Teknik Analisis Data	38
3.9.2. Analisis Deskriptif.....	38
3.9.3. Uji Asumsi Klasik	41
3.9.4. Analisis Linear Berganda.....	43
3.9.5. Pengujian Hipotesis	43
3.9.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Karakteristik Responden	47
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
4.2. Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	48
4.2.2. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	54
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.2.4. Hasil Regresi Linear Berganda.....	60
4.2.5. Hasil Pengujian Hipotesis	62
4.2.6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	66

4.3. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran	72
5.2.1. Aspek Teoritis	72
5.2.2. Aspek Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	31