

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Objek	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Logo Perusahaan	2
1.1.3. Visi Dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4. Nilai-nilai Perusahaan	2
1.2. Latar Belakang	3
1.3. Identifikasi Masalah.....	21
1.4. Tujuan Penelitian	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1. Rangkuman Teori.....	23
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.2. Kualitas Produk.....	24
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4. Penanganan Keluhan Pelanggan	26
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.2.1. Skripsi Terdahulu.....	28
2.2.2. Jurnal Nasional.....	32
2.2.3. Jurnal Internasional	35
2.3. Kerangka Penelitian	39
2.3.1. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
2.3.2. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39

2.3.3. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan	40
2.3.4. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan.....	40
2.3.5. Hubungan Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	40
2.4. Hipotesis.....	40
2.5. Ruang lingkup Penelitian	41
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Jenis Penelitian.....	42
3.2. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	43
3.2.1. Operasional Variabel.....	43
3.2.2. Skala Pengukuran.....	50
3.3. Tahapan Peneltian	51
3.4. Populasi dan Sampel	51
3.4.1. Populasi	51
3.4.2. Sampel.....	52
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	53
3.6.1. Uji Validitas	54
3.6.2. Uji Reliabilitas	55
3.7. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	56
3.7.1. Analisis Deskriptif	56
3.7.2. Structural Equation Model (SEM)	59
3.7.3. PLS.....	60
BAB IV	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Pengumpulan Data	63
4.2. Karakteristik Responden	63
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Pelanggan Iconnet	63
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Lahir	65
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	66
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Paket Iconnet yang dibeli	67
4.2.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pemakaian.....	68
4.3. Hasil Penelitian	68

4.3.1.	Analisis Deskriptif	68
4.3.2.	Structural Equation Model (SEM)	84
4.4.	Pembahasan hasil penelitian	93
BAB V.....		96
KESIMPULAN		96
5.1.	Kesimpulan	96
5.1.2.	Kesimpulan	96
5.2.	Saran.....	96
5.2.1.	Saran Bagi perusahaan	96
5.2.2.	Saran bagi peneliti selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN.....		101