

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1 Pengertian Jasa	12
2.1.1.2 Karakteristik Jasa	13
2.1.1.3 Klasifikasi Jasa	14
2.1.1.4 Sifat-Sifat Pemasaran Jasa	19

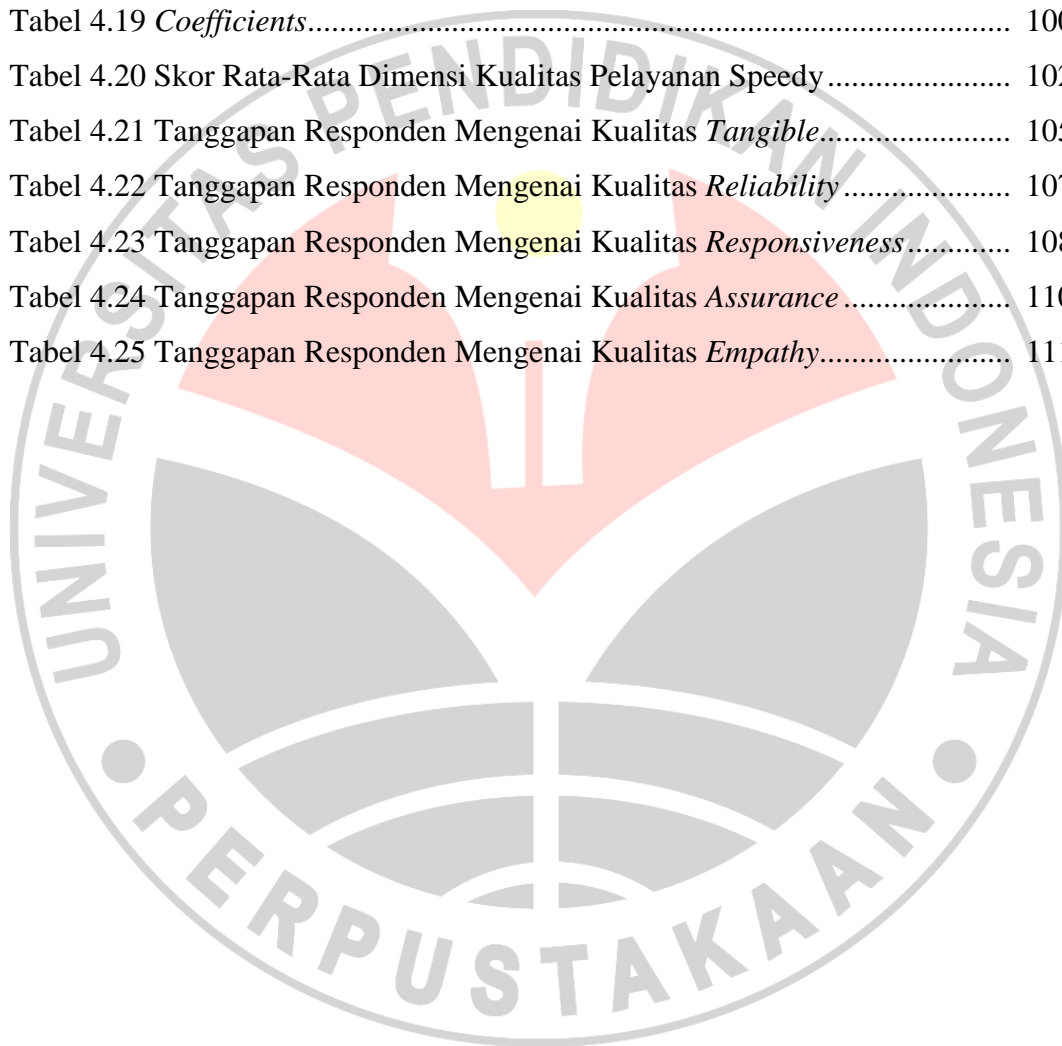
2.1.1.5 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.1.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.1.1.7 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.1.1.9 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	32
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan.....	32
2.1.2.2 Model Konseptual Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.2.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan	37
2.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	40
2.2 Kerangka Pemikiran.....	43
2.3 Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Objek Penelitian	50
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	50
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	52
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1 Sumber Data.....	54
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	57
3.5.1 Populasi	57
3.5.2 Sampel.....	57
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	59
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	59
3.6.1 Uji Validitas	60
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	62
3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	64
3.7.1 Teknik Analisis Data	64
3.7.2 Uji Regresi Linier Sederhana.....	69

3.7.3 Uji Hipotesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Hasil Penelitian	73
4.1.1 Gambaran Umum Telkom Speedy.....	73
4.1.1.1 Pilihan Paket Speedy.....	75
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	78
4.1.2.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden	78
4.1.2.2 Gambaran Kualitas Pelayanan Speedy	85
4.1.2.3 Gambaran Kepuasan Pelanggan.....	94
4.1.3 Hasil Pengujian Statistik	97
4.1.3.1 Koefisien Korelasi.....	97
4.1.3.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	99
4.1.3.3 Pengujian Hipotesis.....	101
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	103
4.2.1 Pembahasan Kualitas Pelayanan Speedy.....	103
4.2.2 Pembahasan Kepuasan Pelanggan	105
4.2.3 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Speedy Terhadap Kepuasan Pelanggan	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1 Kesimpulan	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	4
Tabel 1.2	Daftar Negara Pengguna Internet Terbesar di Asia Tenggara	5
Tabel 1.3	Hasil Penyebaran Angket Pra-Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	7
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Speedy	53
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	63
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 3.6	Skala <i>Likert</i>	65
Tabel 3.7	Kriteria Rentang Pengklasifikasian.....	69
Tabel 4.1	Pilihan Paket Speedy.....	77
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	80
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per-Bulan.....	82
Tabel 4.6	Karakteristik Berdasarkan Alasan Menggunakan Speedy	83
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi <i>Tangible</i>	85
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi <i>Reliability</i>	87
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	88
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi <i>Assurance</i>	90
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Dimensi <i>Empathy</i>	92
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Speedy.....	93
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Perceived Service</i>	95

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Expected Service</i>	96
Tabel 4.15 Rekapitulasi Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4.16 <i>Correlations</i>	98
Tabel 4.17 Derajat Hubungan Antar Variabel <i>Guilford</i>	98
Tabel 4.18 <i>Output</i> Pengaruh Kualitas Pelayanan Speedy Terhadap Kepuasan Pelanggan	99
Tabel 4.19 <i>Coefficients</i>	100
Tabel 4.20 Skor Rata-Rata Dimensi Kualitas Pelayanan Speedy	102
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>Tangible</i>	105
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>Reliability</i>	107
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>Responsiveness</i>	108
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>Assurance</i>	110
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>Empathy</i>	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	31
Gambar 2.2 Skor <i>Servqual</i>	32
Gambar 2.3 Pembentukan Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	35
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Speedy Terhadap Kepuasan pelanggan	48
Gambar 2.5 Paradigma Penelitian.....	49
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	68
Gambar 4.1 Logo Speedy	73
Gambar 4.2 Kuadran Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	106
Gambar 4.3 Kuadran Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	107
Gambar 4.4 Kuadran Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	109
Gambar 4.5 Kuadran Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	110
Gambar 4.6 Kuadran Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	112
Gambar 4.7 Kuadran Keseluruhan Kepuasan Pelanggan	113