

## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| <b>ABSTRAK</b> .....                               |     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                     |     |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                     |     |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                        | i   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                            | iv  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                          | vii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                         | ix  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |     |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                     | 8   |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                       | 8   |
| 1.4 Perumusan Masalah .....                        | 8   |
| 1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....             | 9   |
| 1.5.1 Maksud Penelitian .....                      | 9   |
| 1.5.2 Tujuan Penelitian .....                      | 9   |
| 1.6 Kegunaan Penelitian .....                      | 9   |
| 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....              | 10  |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                     |     |
| 2.1 Teori dan Konsep .....                         | 11  |
| 2.1.1 Pengertian, Bidang dan Fungsi Manajemen..... | 11  |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....                 | 11  |
| 2.1.1.2 Bidang-bidang Manajemen .....              | 11  |
| 1. Manajemen Operasional .....                     | 12  |
| 2. Manajemen Pemasaran .....                       | 12  |
| 3. Manajemen Keuangan .....                        | 12  |
| 4. Manajemen Sumber Daya Manusia .....             | 12  |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran .....                    | 13  |
| 2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....       | 13  |
| 2.1.2.2 Pengertian Pemasaran.....                  | 14  |
| 2.1.2.3 Pengertian Jasa .....                      | 16  |
| 2.1.2.4 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa.....      | 16  |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan .....                     | 19  |
| 2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....        | 19  |
| 2.1.3.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....             | 21  |
| 2.1.3.3 Dimensi Kualitas Jasa .....                | 22  |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....                     | 24  |
| 2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....        | 24  |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....                     | 25 |
| 2.1.4.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....                       | 26 |
| 2.1.4.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....                      | 27 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                 | 28 |
| 2.2.1 Paradigma Penelitian dan Hipotesis .....                | 30 |
| 2.2.2 Hipotesis .....   | 32 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                              |    |
| 3.1 Desain Penelitian .....                                   | 33 |
| 3.1.1 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian ..... | 35 |
| 3.1.2 Definisi Variabel Penelitian .....                      | 36 |
| 3.1.3 Operasionalisasi Variabel .....                         | 36 |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....                      | 38 |
| 3.2.1 Populasi .....  | 38 |
| 3.2.2 Sampel Penelitian .....                                 | 39 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....    | 41 |
| 3.3.1 Teknik Pengumpulan Data .....                           | 41 |
| 3.3.2 Uji Validitas .....                                     | 43 |
| 3.3.3 Uji Reliabilitas .....                                  | 44 |
| 3.3.4 Instrumen Penelitian .....                              | 45 |
| 3.3.5 Mentransformasi Data Ordinal ke Interval .....          | 46 |
| 3.4 Teknik Analisis Data .....                                | 48 |
| 3.4.1 Analisis Deskriptif.....                                | 49 |
| 3.4.2 Analisis Verifikatif .....                              | 51 |
| 3.4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana .....                 | 51 |
| 3.4.4 Analisis Koefisien Korelasi .....                       | 52 |
| 3.4.5 Analisis Koefisien Determinasi .....                    | 54 |
| 3.4.6 Uji Hipotesis .....                                     | 55 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                 |    |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                    | 57 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden .....                           | 57 |
| 4.1.2 Gambaran Pelaksanaan Bauran Pemasaran Jasa .....        | 59 |
| 4.1.3 Analisis Deskriptif .....                               | 60 |
| 4.1.3.1 <i>Product</i> (X1) .....                             | 60 |
| 4.1.3.2 <i>Price</i> (X2).....                                | 62 |
| 4.1.3.3 <i>Place</i> (X3) .....                               | 64 |
| 4.1.3.4 <i>Promotion</i> (X4) .....                           | 66 |
| 4.1.3.5 <i>People</i> (X5) .....                              | 68 |
| 4.1.3.6 <i>Physical Evidance</i> (X6).....                    | 70 |
| 4.1.3.7 <i>Process</i> (X7).....                              | 72 |
| 4.1.4 Gambaran Kepuasan Pelanggan.....                        | 76 |

|   |    |
|---|----|
| 4.1.4.1 Kinerja .....                           | 77 |
| 4.1.4.2 Harapan .....                           | 79 |
| 4.1.5 Analisis Verifikatif .....                | 81 |
| 4.1.5.1 Uji Validitas .....                     | 81 |
| 4.1.5.2 Uji Reliabilitas .....                  | 83 |
| 4.1.5.3 Analisis Koefisien Korelasi.....        | 85 |
| 4.1.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana ..... | 86 |
| 4.1.5.5 Analisis Koefisien Determinasi.....     | 87 |
| 4.1.5.6 Uji Hipotesis.....                      | 88 |
| 4.2 Pembahasan .....                            | 90 |
| <b>BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN DAN SARAN</b>  |    |
| 5.1 Kesimpulan .....                            | 95 |
| 5.2 Saran .....                                 | 96 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                           |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                                 |    |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....  | 29 |
| Tabel 3.1 Desain Penelitian .....   | 34 |
| Tabel 3.1.3 Operasional Variabel .....  | 37 |
| Tabel 3.3.4 Skala Likert .....  | 46 |
| Tabel 3.4 Skala Likert .....  | 49 |
| Tabel 3.4.1 Tafsiran Nilai Rata-rata.....   | 50 |
| Tabel 3.4.4 Interpretasi Terhadap Hubungan Korelasi .....                           | 54 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                   | 57 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                             | 58 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                       | 58 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Berlangganan .....              | 59 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....                        | 60 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Produk Yang Ditawarkan .....                 | 61 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Harga Yang Sesuai .....                      | 62 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Biaya Yang Relatif Terjangkau .....          | 63 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Strategis .....                       | 64 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Mudah Ditemukan .....                | 65 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Promosi Penjualan.....                      | 66 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Web Yang Disediakan Lengkap ...             | 67 |
| Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Profesional .....                  | 68 |
| Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Keramahan Karyawan.....             | 69 |
| Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Ruang Pelayanan .....                       | 71 |
| Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Interior.....                     | 72 |
| Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Akurat.....                  | 73 |
| Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Gangguan .....                   | 74 |
| Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bauran Pemasaran<br>Jasa ..... | 75 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Karyawan .....                    | 77 |
| Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....                          | 78 |
| Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....                       | 79 |
| Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mengutamakan Kepuasan Pelanggan ..... | 80 |
| Tabel 4.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan                | 81 |
| Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Bauran Pemasaran Jasa .....                             | 82 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....                                | 83 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Bauran Pemasaran Jasa .....                          | 84 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....                             | 84 |
| Tabel 4.29 Interpretasi Hubungan Korelasi .....  | 85 |
| Tabel 4.30 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....                                     | 85 |
| Tabel 4.31 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....                               | 86 |
| Tabel 4.32 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....                                  | 87 |
| Tabel 4.33 Hasil Uji T.....  | 89 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pasang Baru Pelanggan IndiHome .....    | 4  |
| Gambar 1.2 Jumlah Cabutan Pelanggan IndiHome ..... | 6  |
| Gambar 2.1.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....      | 21 |
| Gambar 2.1.4.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....     | 26 |
| Gambar 2.2.1 Paradigma Penelitian .....            | 31 |
| Gambar 3.2.1 Jumlah Pelanggan IndiHome .....       | 39 |