DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL …… i

HALAMAN PENGESAHAN ……. ii

HALAMAN PERNYATAAN ……. iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN ……. iv

KATA PENGANTAR ……. v

DAFTAR ISI …… vi

DAFTAR TABEL ……. viii

DAFTAR GAMBAR …… xi

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang …… 1

I.2 Rumusan Masalah ……. 9

I.3 Tujuan Penelitian …….. 10

I.4 Manfaat Penelitian …….. 10

BAB I I KAJIAN PUSTAKA

II.1 Kepuasan Pelanggan …… 12

II.2 Kualitas Produk …….. 17

II.3 Kualitas Pelayanan …… 24

II.4 Harga …….. 31

II.5 Penelitian Terdahulu …… 37

II.6 Kerangka Penelitian …… 41

II.7 Perumusan Hipotesa …… 42

BAB III METODE PENELITIAN

III.1 Jenis Penelitian 43

III.2 Populasi dan Sampel 43

III.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 45

III.4 Jenis dan Sumber Data 48

III.5 Metode Pengumpulan Data 49

III.6 Uji Instrumen 50

III.7 Analisis Data 55

III.8 Uji Hipotesis 56

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1 Gambaran Umum Responden 59

IV.2 Analisis Kualitatif 62

IV.3 Kuantitatif 81

IV.4 Pembahasan 90

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan 94

V.2 Saran 95

DAFTAR PUSTAKA 96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplainan Pelanggan Speedy di Plasa Telkom Pahlawan Kota Semarang tahun 2010

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 Umur Responden

Tabel 4.3 Pendidikan Responden

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Speedy Merupakan Produk yang Berkualitas Karena Kecepatan Upload dan Downloadnya

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Fitur – Fitur yang Dimiliki Lebih Lengkap Dibandingkan Layanan Akses Internet yang Lain

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Memiliki Kualitas yang Handal Ketika Digunakan

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sesuai dengan yang Ditawarkan

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Produk Speedy Tetap Awet Dalam Pemakaian Jangka Panjang

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Produk Speedy Memberikan Garansi Produk

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Penataan Eksterior dan Interior Perusahaan Sudah baik

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan Sudah Sesuai dengan Harapan Pelanggan

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Pelanggan

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Memiliki Pengetahuan dan Kecakapan dalam Menjalankan Tugas

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Karyawan ikut Merasakan Tanggung Jawab Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Pelanggan

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Tentang Harga Paket yang Ditawarkan Speedy Lebih Murah Jika Dibandingkan Produk Layanan Akses Internet yang Lain

Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Harga Paket Speedy yang Ditawarkan Sesuai Dengan Kualitas Produk

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Tentang Program Diskon Abonemen Menguntungkan

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang Merasa Senang Dengan Kualitas Produk Speedy

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Walaupun Sesekali Terdapat Pelayanan yang Kurang Memuaskan dari Speedy, Tidak Akan terpengaruh dan Akan Tetap Menggunakan Produk Speedy

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Tentang Selalu Menggunakan Produk Speedy Jika Ingin Mengakses Internet

Tabel 4.22 Tanggapan Responden Tentang Pelayann Dari Pegawai Telkom Speedy Sesuai Dengan Apa yang Diharapkan

Tabel 4.23 Uji Validitas

Tabel 4.24 Uji Reliabilitas

Tabel 4.25 Multikolinearitas

Tabel 4.26 Coeffisient

Tabel 4.27 Model Summary

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan ……. 14

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran ……... 42

Gambar 4.1 Normalitas …….. 84

Gambar 4.2 Heteroskedastisitas ……. 86