

DAFTAR ISI

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABELxi

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Identifikasi Masalah..... 7

1.3. Pembatasan Masalah.....8

1.4. Perumusan Masalah 9

1.5. Tujuan Penelitian 9

1.6. Manfaat Penelitian 10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teoritis12

2.1.1. Harga.....12

2.1.1.1. Pengertian Harga12

2.1.1.2. Faktor-faktor yang Dipertimbangkan Pada Saat
Menetapkann Harga.....14

2.1.1.3. Langkah-Langkah dalam Menentukan Penetapan Harga....17

2.1.1.4. Indikator Harga..... 24

2.1.2. Defenisi Kualitas 24

2.1.3. Defenisi Produk..... 26

2.1.3.1. Kualitas Produk 26

2.1.3.2. Indikator Kualitas Produk	31
2.1.4. Defenisi Pelayanan	32
2.1.4.1. Kualitas Pelayanan.....	35
2.1.4.2. Strategi Kualitas Pelayanan.....	38
2.1.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	39
2.1.4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	40
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.5.1. Defenisi Kepuasan Pelanggan	41
2.1.5.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan	42
2.1.5.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	43
2.1.5.4. Faktor-faktor yang menentukan Kepuasan Pelanggan.....	44
2.2. Penelitian Yang Relevan	45
2.3. Kerangka Berpikir.....	48
2.4. Hipotesis.....	50

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	52
3.2. Populasi dan Sampel	52
3.2.1. Populasi	52
3.2.2. Sampel.....	52
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	54
3.3.1. Variabel Penelitian	54
3.3.2. Defenisi Operasional	55
3.4. Teknik Pengumpulan Data	57
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	61
3.5.1. Uji Validitas	61
3.5.2. Uji Reliabilitas	62
3.6. Teknik Analisis Data.....	63
3.6.1. Uji Asumsi Klasik	64

3.6.1.1. Uji Normalitas	64
3.6.1.2. Uji Multikolinearitas.....	64
3.6.1.3. Uji Heteroskedasitas.....	65
3.6.1.4. Uji Autokorelasi.....	66
3.6.2. Metode Analisis Regresi Berganda	66
3.6.3. Uji Hipotesis.....	67
3.6.3.1. Uji t (Parsial).....	67
3.6.3.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	69
3.6.4. Identifikasi Determinasi.....	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profile Perusahaan	72
4.1.1. Sejarah singkat PT. Telkom.....	72
4.1.2. Unit-unit Bisnis PT. Telkom.....	76
4.1.3. Kerjasama Operasi (KSO).....	77
4.1.4. Visi dan Misi PT. Telkom	81
4.1.5. Budaya Perusahaan PT. Telkom	82
4.1.6. Kegiatan Usaha PT. Telkom	83
4.1.7. Struktur Organisasi PT. Telkom.....	85
4.1.8. Struktur Organisasi PT. Telkom KANDATEL Medan	85
4.1.9. Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kerja PT. Telkom	85
4.1.10. Telkom Speedy	88
4.1.11. Telkomnet Instan	90
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	92
4.2.1. Deskripsi Responden	92
4.3. Analisis Data Penelitian.....	95
4.3.1. Uji Validitas dan Reabilitas Angket	95
4.3.1.1. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Harga (X_1)	96

4.3.1.2. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Produk (X_2)	97
4.3.1.3. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	99
4.3.1.4. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	101
4.3.2. Uji Normalitas	102
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	103
4.3.3.1. Uji Multikolinearitas	103
4.3.3.2. Uji Heteroskedastisitas	105
4.2.3.3. Uji Autokorelasi	106
4.3.4. Metode Persamaan Regresi Berganda	107
4.3.5. Pengujian Hipotesis	108
4.3.4.1. Uji F Pengaruh Simultan	108
4.3.4.2. Uji t Pengaruh Parsial	110
4.3.6. Koefisien Determinasi (R Square)	112
4.4. Pembahasan	112

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	115
5.2. Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HDUP

LAMPIRAN