

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
NASKAH SOAL	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR AKRONIM DAN SINGKATAN	xiv
INTISARI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
BAB III LANDASAN TEORI	9
3.1. Pengertian Mengenai Jasa	9
3.2. Karakteristik Jasa	12
3.3. Kepuasan Pelanggan	14
3.4. Teknik Penentuan Sampel Acak Terstratifikasi	15
3.5. Analisis Kualitas Pelayanan	17
3.5.1. Uji validitas	17
3.5.2. Uji reliabilitas	18

3.5. Analisis Perbandingan Tingkat Kesesuaian	18
3.6. Analisis Diagram <i>Scatter</i> Kartesius	19
3.7. <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	21
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	25
4.1. Obyek Penelitian	25
4.2. Lokasi Penelitian	25
4.3. Sumber Data dan Informasi	25
4.4. Tahapan Penelitian	26
4.5. Analisis Tingkat Kesuksesan <i>Provider</i> Secara Umum	27
4.5.1. Pemilihan <i>provider</i>	27
4.5.2. Analisis <i>market share</i> dan jumlah pelanggan	27
4.5.3. Analisis pendapatan dan ARPU pelanggan	27
4.5.4. Analisis pertumbuhan pelanggan	28
4.6. Analisis Tingkat Kesuksesan Produk Kartu SIM prabayar	28
4.6.1. Analisis data aktual kinerja	28
4.6.2. Survey kepuasan pelanggan	28
4.6.2.1. Penentuan sampel	28
4.6.2.2. Mempersiapkan pertanyaan dan menguji kuesioner	28
4.6.2.3. Penyebaran kuesioner	29
4.6.2.4. Tabulasi data	29
4.6.2.5. Uji validitas dan reliabilitas	29
4.6.2.6. Analisis faktor-faktor pendukung kesuksesan	29
4.7. Alat Analisis	29
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	30
5.1.2. Perbandingan kinerja <i>provider</i>	34
5.1.3. Gambaran persaingan	36
5.2. Skala Penilaian Perbandingan Faktor-Faktor Pendukung Kesuksesan	37
5.3. Analisis Tingkat Kesuksesan Kartu Berdasarkan Data Aktual Kinerja	38
5.3.1. Analisis <i>market share</i>	39

5.3.2.	Analisis pertumbuhan pelanggan kartu SIM prabayar	40
5.3.3.	Analisis faktor-faktor pendukung kesuksesan	41
5.4.	Analisis Tingkat Kesuksesan Kartu Berdasarkan Survey Kepuasan Pelanggan	48
5.4.1.	Uji kecukupan data	48
5.4.2.	Analisis faktor-faktor pendukung kesuksesan	51
5.5.	Rekapitulasi Analisis Tingkat Kesuksesan Kartu SIM Prabayar	55
BAB VI PENUTUP		59
6.1.	Kesimpulan	59
6.2.	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		65