

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	7
2.1 Kondisi Umum	7
2.1.1 Profil Singkat Perusahaan	7
2.1.2 Logo Institusi	7
2.1.3 Sejarah Singkat	8
2.1.4 Struktur Organisasi	10
2.2 Batasan Penelitian	12
2.3 Landasan Teori	12

2.3.1	Kualitas	12
2.3.2	Kualitas Pelayanan	14
2.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.4	Penelitian Terdahulu	17
2.5	Metode Penelitian	20
2.1.1	Jenis Penelitian	20
2.6	Metode Pengambilan Data	22
2.7	Populasi dan Sampel	23
2.8	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	24
2.9	Metode Analisis Data.....	28
2.10	Uji Validitas Data	29
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN		31
3.1	Analisis Kualitas Pelayanan.....	31
3.1.1	Kualitas Pelayanan	31
3.2	Pembahasan.....	32
3.2.1	Deskripsi Data Penelitian	32
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		57
4.1	Kesimpulan	57

4.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Penulisan	4
Gambar 2 Logo PT.Telekomunikasi Indonesia.....	7
Gambar 3 Struktur organisasi PT.Telekomunikasi Indonesia Witel Yogyakarta	11
Gambar 4 Struktur organisasi Unit Business Government and Eterprise Service	12
Gambar 5 Seragam <i>Account Manager</i> pada hari Senin.....	35
Gambar 6 Ruang rapat divisi BGES	36
Gambar 6 Ruang penerimaan tamu	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pemasangan layanan yang dilakukan oleh teknisi dan ditemani oleh <i>Account Manager</i>	62
Lampiran 2 Penerimaan Tamu oleh <i>Account Manager</i> di divisi BGES	62
Lampiran 3 Penulis selesai melakukan kegiatan magang sekaligus selesai melakukan kegiatan penelitian.....	63
Lampiran 4 Penulis mengikuti kegiatan <i>Account Manager</i> dalam melakukan penawaran layanan kepada perusahaan atau calon pelanggan	63
Pedoman wawancara.....	64
Hasil Wawancara	67
SOP.....	78