

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
INTISARI .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penulisan .....	4
BAB II .....	5
GAMBARAN UMUM .....	5
2.1 Kondisi Umum Perusahaan .....	5
2.2 Landasan Teori .....	11
2.3 Tinjauan Pustaka .....	16
2.4 Metodologi Penelitian .....	18
BAB III .....	24
PEMBAHASAN .....	24
3.2 Pembahasan .....	25
3.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	25
3.2.2 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	33
3.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	35
3.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	36
3.2.5 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	37
BAB IV .....	48
KESIMPULAN DAN SARAN .....	48



4.1 KESIMPULAN .....	48
4.2 SARAN .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Telkom Indonesia .....	6
Gambar 2. Struktur Organisasi Telkom Indonesia Witel Yogyakarta .....	9
Gambar 3. Struktur Divisi Bisnis, Government & Enterprise Service .....	10
Gambar 4. Jasa sebagai Sebuah Sistem.....	13
Gambar 5. <i>Service Quality</i> .....	16
Gambar 6. Pertemuan dengan Pelanggan di Kantor Pelanggan dan di <i>Café</i> .....	27
Gambar 7. Tempat Penerimaan Tamu “Angkringan” .....	28
Gambar 8. Tempat Penerimaan Tamu .....	29
Gambar 9. Ruang Rapat .....	30
Gambar 10. Seragam AM Hari Senin (atas), Selasa (bawah) .....	31
Gambar 11. ID Card.....	32
Gambar 12. Penyampaian <i>Product Knowledge</i> kepada Pelanggan .....	34
Gambar 13. Test dan Cek Layanan oleh <i>Engineer on Site</i> (EOS).....	34
Gambar 14. KFS yang Memuat Jaminan Layanan .....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Wawancara dengan <i>Account Manager</i> .....	58
Hasil Wawancara dengan Asisten Manager .....	61
Hasil Wawancara dengan <i>Owner</i> Aulia Fashion .....	63