



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
INTISARI .....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Manajemen Strategi .....	10
2.2 Pengertian Kualitas .....	12
2.3 Penilaian Konsumen terhadap Kinerja Perusahaan Jasa.....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5 Kepuasan Pelanggan Kunci Keberhasilan Perusahaan .....	23
2.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7 Persepsi dan Sikap Pelanggan.....	28
2.8 Strategi Meraih dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan .....	29
2.9 Customer Perceived Quality .....	32
2.10 Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	36
3.1 Populasi dan Sampel .....	36
3.2 Pengumpulan Data .....	37
3.3 Identifikasi dan Pengukuran Variabel.....	39
BAB IV ANALISA DATA.....	44
4.1 Analisa Data Deskriptif.....	44
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	45
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	46
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	46



4.2 Analisis Inferensial .....	47
4.2.1 Uji Validitas .....	48
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	49
4.2.3 Uji T-test .....	50
4.2.4 Uji Anova .....	51
4.3 Analisis Aritmetika Mean .....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	66