

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Sripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	v
Abstrak	vi
Halaman Motto	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
 BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II	
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Pengertian Kualitas.....	8
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	9
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13

	2.2.5 Kualitas Pelayanan Menurut Persepsi Nasabah	15
	2.2.6 Identifikasi Kesenjangan (<i>Gap</i>).....	17
	2.2.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
	2.2.8 Pengertian <i>Total Quality Management (TQM)</i>	23
	2.2.9 Pengrtian Dan Manfaat <i>Quality Funtion Deployment (QFD)</i>	24
	2.2.10 Struktur Dan Proses <i>Quality Funtion Deployment</i>	27
	2.2.11 Implementasi <i>Quality Funtion Deployment</i>	39
	2.3 Model Empiris/ Kerangka Teoritis.....	42
	2.4 Hipotesis.....	43
BAB III	METODE PENELITIAN.....	44
	3.1 Lokasi Penelitian	44
	3.1.1 Gambaran Perusahaan	44
	3.1.2 Telkom Masa Depan.....	48
	3.1.3 DISTEL (Distrik Telekomunikasi) Muntilan.....	49
	3.1.4 Pelayanan Telekomunikasi DISTEL Muntilan.....	51
	3.2 Variabel Penelitian.....	52
	3.3 Definisi Operasional Variabel.....	53
	3.4 Instrumen atau Alat Pengumpul Data.....	54
	3.5 Data dan Tehnik Pengumpulan Data.....	55
	3.5.1 Jenis Data.....	55
	3.5.2 Tehnik Pengumpulan Data.....	56
	3.6 Populasi dan Sampel.....	57
	3.7 Tehnik Analisis.....	57
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	59
	4.1 Hasil Pengujian Instrumen.....	59
	4.2 Karakteristik Responden.....	63
	4.3 Analisis Deskriptif.....	65
	4.4 Uji Beda Sampel.....	80

	4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V	KESIMPULAN dan SARAN.....	85
	5.1 Kesimpulan.....	85
	5.2 Saran.....	87
	DAFTAR PUSTAKA.....	88
	LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Divisi Regional PT. TELKOM.....	46
4.1 Hasil Uji Validitas Atribut <i>Tangible</i>	60
4.2 Hasil Uji Validitas Atribut <i>Reliability</i>	60
4.3 Hasil Uji Validitas Atribut <i>Responsiveness</i>	61
4.4 Hasil Uji Validitas Atribut <i>Assurance</i>	61
4.5 Hasil Uji Validitas Atribut <i>Emphaty</i>	62
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	63
4.7 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.8 Persebaran Responden Berdasarkan Usia	64
4.9 Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan	64
4.10 Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.11 Penilaian Konsumen terhadap Keberadaan Ruangan.....	66
4.12 Penilaian Konsumen terhadap Keberadaan Fasilitas.....	67
4.13 Penilaian Konsumen terhadap Keberadaan Peralatan.....	67
4.14 Penilaian Konsumen terhadap Keberadaan Kerapian Pakaian Karyawan...68	68
4.15 Penilaian Konsumen terhadap Pelayanan Secara Umum	69
4.16 Penilaian Konsumen terhadap Keandalan Pelayanan	70
4.17 Penilaian Konsumen terhadap Permintaan Sambungan	70
4.18 Penilaian Konsumen terhadap Administrasi	71
4.19 Penilaian Konsumen terhadap Penolakan Sambungan	71
4.20 Penilaian Konsumen terhadap Kemampuan Karyawan	72
4.21 Penilaian Konsumen terhadap Kemauan Membantu	73
4.22 Penilaian Konsumen terhadap Kecepatan Pelayanan	73
4.23 Penilaian Konsumen terhadap Waktu Pelayanan	74
4.24 Penilaian Konsumen terhadap Kepercayaan Pelayanan	75
4.25 Penilaian Konsumen terhadap Rasa Aman dan Nyaman	75
4.26 Penilaian Konsumen terhadap Kesopanan Pelayanan	76
4.27 Penilaian Konsumen terhadap Kepedulian dalam Pelayanan	77

4.28 Penilaian Konsumen terhadap Perhatian dalam Pelayanan	77
4.29 Penilaian Konsumen terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan	78
4.30 Penilaian Konsumen terhadap Kebutuhan Pelanggan	78
4.31 Penilaian Konsumen terhadap Pemahaman Kebutuhan Pelanggan	79
4.32 Uji Beda Rata-rata Kepuasan dan Harapan Pelanggan	80
4.33 Rata-rata Tingkat Kepuasan Atribut Kinerja	82
4.34 Uji Beda Rata-rata Kepuasan dan Harapan Pelanggan	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 HOUSE OF QUALITY	29
2.2 Proses QFD	30
2.3 Hubungan Kinerja dan Harapan	43
3.2 Struktur DISTEL Muntisan.....	50
3.3 Struktur YANTEL DISTEL Muntisan.....	52

