

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	13
2.1. Sejarah PT Indosat TBK	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	17
2.2.1. Anak Usaha PT Indosat TBK	17
2.2.2. Bidang Usaha PT Indosat TBK	18
2.2.3. Produk Layanan	20
2.3. Sumber Daya	22
2.3.1. Visi, Misi dan Nilai PT Indosat TBK	22
2.3.2. Struktur Organisasi PT Indosat TBK	24
2.3.3. Sumber Daya Manusia	26
2.4. Tantangan Bisnis	28

BAB III. LANDASAN TEORI..... 31

3.1. Pemasaran.....	31
3.1.1. Pengertian Pemasaran.....	31
3.1.2. Pemasaran Jasa	32
3.1.3. Karakteristik Jasa atau Layanan	33
3.2. Bauran Pemasaran	36
3.2.1. Pengertian Bauran Pemasaran	36
3.2.2. Jenis-Jenis Bauran Pemasaran.....	37
3.3. Kepuasan Pelanggan.....	50
3.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	50
3.3.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	51
3.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	53
3.4. Penelitian Terdahulu.....	55
3.5. Kerangka Pemikiran	58
3.6. Hipotesis	60

BAB IV. METODE PENELITIAN 61

4.1. Jenis Penelitian	61
4.2. Variabel Penelitian	61
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	68
4.3.1. Populasi	68
4.3.2. Sampel	69
4.4. Jenis dan Sumber Data	70
4.5. Teknik Pengumpulan Data	71
4.6. Teknik Analisis Data.....	72
4.6.1. Analisa Deskriptif.....	72
4.6.2. Uji Validitas.....	73
4.6.3. Uji Reliabilitas.....	74
4.6.4. Uji Asumsi Klasik	75
4.6.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.6.6. Uji Korelasi Antar Dimensi.....	80

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	83
5.1. Hasil Penelitian	83
5.1.1. Karakteristik Responden	83
5.1.2. Analisa Deskriptif Variabel.....	86
5.1.3. Uji Validitas dan Realibilitas.....	90
5.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	93
5.2. Uji Hipotesis.....	97
5.2.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97
5.2.2. Persamaan Regresi Linier Berganda	98
5.2.3. Uji Simultan (Uji F).....	101
5.2.4. Korelasi Antar Dimensi.....	102
5.3. Hasil Penelitian.....	104
5.3.1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	104
5.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	105
5.3.3. Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan....	106
5.3.4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	107
5.3.5. Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Pelanggan	108
5.3.6. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Pelanggan	109
5.3.7. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	110
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	 112
6.1. Kesimpulan	112
6.2. Saran	114
 DAFTAR PUSTAKA.....	 116
LAMPIRAN.....	120
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	 154