

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRACT .....	ii
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR GRAFIK .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	<b>6</b>
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	6
2.2. Struktur Organisasi .....	8
2.3. Lingkup Bidang Usaha .....	9
2.4. Proyek IBC (In Building Coverage) .....	10
2.5. Sumber Daya .....	14
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
3.1. Relationship Marketing .....	15
3.2. Komponen Penunjang Relationship Marketing .....	16
3.2.1. Persepsi Kualitas Teknis dan Fungsional .....	16
3.2.2. Citra Perusahaan (Corporate Image) .....	19
3.2.3. Kepuasan Pelanggan .....	19
3.2.4. Kepercayaan (Trust) .....	20
3.3. Kerangka Pemikiran .....	21
3.4. Hipotesis .....	22
<b>BAB IV. METODOLOGI RISET</b> .....	<b>23</b>
4.1. Objek Riset .....	23
4.2. Metode Riset .....	24
4.3. Populasi dan Sampel .....	24
4.3.1. Populasi .....	24
4.3.2. Sampel .....	25

4.4. Metode Pengumpulan Data.....	25
4.5. Operasional dan Pengumpulan Data .....	25
4.6. Metode Analisis Data .....	26
4.6.1. Analisis Deskriptif .....	26
4.6.2. Analisis Validitas .....	27
4.6.3. Analisis Realibilitas .....	27
4.6.4. Structur Equation Model (SEM) .....	27
4.6.5. Teknik Pengolahan Data .....	29
<b>BAB V. HASIL DAN ANALISIS RISET .....</b>	<b>30</b>
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	30
5.2. Analisa Deskriptif .....	33
5.2.1. Analisa Persepsi Kualitas Teknik .....	33
5.2.2. Analisa Persepsi Kualitas Fungsional .....	34
5.2.3. Analisa Persepsi Citra Perusahaan .....	36
5.2.4. Analisa Persepsi Kepuasan Customer .....	37
5.2.5. Analisa Persepsi Kepercayaan Customer .....	38
5.3. Pengujian Model Secara Keseluruhan .....	39
5.4. Pengujian Jalur Individual – Measurement Model .....	41
5.5. Pengujian Jalur Individual – Structural Model .....	47
5.6. Analisa Hipotesis .....	48
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
6.1. Kesimpulan .....	53
6.2. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	59
LAMPIRAN .....	60