

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	6
2.1 Deskripsi Perusahaan.....	6
2.2 PT. Indosat, Tbk.....	7
2.2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	9
2.2.3 Sumber Daya.....	9
BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11
3.1 Kajian Pustaka.....	11
3.1.1 Layanan <i>Call Center</i> .....	11
3.1.2 Definisi Pemasaran.....	11
3.1.3 Konsep Pemasaran.....	13
3.1.4 Bauran Pemasaran.....	15
3.1.5 Pengertian Jasa.....	15
3.1.6 Karakteristik dan Prespektif Jasa.....	16
3.1.7 Pengertian Persepsi Konsumen.....	17
3.1.8 Proses Pembentukan Persepsi.....	18
3.1.9 <i>Service Quality</i> .....	20
3.1.10 <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
3.1.11 <i>Customer Loyalty</i> .....	26
3.1.12 Hubungan antara <i>Quality Service</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
3.1.13 Hubungan antara <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	27
3.1.14 Hubungan antara <i>Quality Service</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> .....	29
3.2 Rerangka Pemikiran.....	30
3.3 Hipotesa.....	31

BAB IV	METODOLOGI RISET.....	32
4.1	Obyek Riset.....	32
4.2	Metode Riset.....	32
	4.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	32
	4.2.1.1 Sumber Data.....	32
	4.2.1.2 Cara Pengumpulan Data.....	33
	4.2.1.3 Skala Pengukuran.....	33
	4.2.2 Populasi dan Sampel.....	33
	4.2.2.1 Populasi.....	33
	4.2.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
4.3	Metode Analisis.....	34
	4.3.1 Analisis Kualitatif.....	34
	4.3.2 Analisis Kuantitatif.....	34
	4.3.3 Variabel dan Pengukurannya.....	35
BAB V	HASIL DAN ANALISIS.....	37
5.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	37
5.2	Analisis Faktor.....	40
5.3	Analisis Regresi Linear.....	41
	5.3.1 Kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan Secara positif.....	41
	5.3.2 <i>Customer loyalty</i> dipengaruhi oleh <i>customer satisfaction</i> secara positif.....	44
	5.3.3 <i>Satisfaction</i> memoderasi hubungan antara <i>service quality</i> dengan <i>customer loyalty</i> .....	46
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	50
6.1	Kesimpulan.....	50
6.2	Rekomendasi.....	51
	DAFTAR PUSTAKA.....	52
	RIWAYAT HIDUP.....	82