

## DAFTAR ISI

**Lembar Persetujuan**

**Lembar Pengesahan**

**Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi**

**Abstrak..... i**

**Kata Pengantar ..... ii**

**Daftar Isi .....vii**

**Daftar Tabel.....x**

**Daftar Gambar ..... xiii**

**Daftar Lampiran..... xiv**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah..... 6

1.2.1 Identifikasi Masalah..... 6

1.2.2 Rumusan Masalah..... 7

1.3 Tujuan Penelitian ..... 7

1.4 Manfaat Penelitian ..... 8

1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 8

1.4.2 Manfaat Praktis..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB II ..... Error! Bookmark not defined.**

**KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS... Error!  
Bookmark not defined.**

3.1 Kajian Pustaka ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Manajemen Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Kualitas Informasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4 Kualitas Layanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.5 Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan . **Error! Bookmark not defined.**

3.2	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Definisi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Populasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Sampel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3	Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1.	Tempat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2.	Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	54
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1.1.	Profil Umum PT Telkom Kandatel Banjar .....	54
4.1.1.2.	Visi dan Misi PT Telkom Kandatel Banjar.....	55
4.1.1.3.	Sruktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan .....	55
4.1.1.4.	Aktifitas Usaha PT Telkom Kandatel Banjar .....	60
4.1.1	Karakteristik Responden .....	62
4.1.2	Deskripsi Variabel Yang diteliti .....	65
4.1.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	91
4.1	Pembahasan .....	112
4.2.1	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar .....	112

4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar .....	114
4.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar .....	115
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>116</b>
5.1 Simpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>Lampiran-Lampiran.....</b>	<b>124</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Indihome Di Kota Banjar Bulan Januari s/d Juni tahun 2022.....	3
Tabel 1.2 Hasil Kuisisioner Pra-Survey mengenai kepuasan pelanggan indihome di PT Telkom Kandatel Banjar.....	4
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 3.2 Data Pelanggan Indihome PT. Telkom Kandatel Banjar (Januari-Juni 2022) .....	36
Tabel 3.3 Pilihan jawaban dan Skala likert .....	40
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	42
Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	45
Tabel 3.6 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	63
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.5 Tanggapan responden atas pernyataan penyampaian informasi di media sosial memberikan informasi yang akurat.....	65
Tabel 4.6 Tanggapan responden atas pernyataan informasi secara langsung dari para karyawan dan customer service dapat menyajikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan .....	66
Tabel 4.7 Tanggapan responden atas pernyataan informasi dari PT Telkom dapat memberikan menghasilkan informasi yang terbaru dengan tepat waktu .....	67
Tabel 4.8 Tanggapan responden atas pernyataan kemudahan bagi pengguna indihome memperoleh informasi.....	68
Tabel 4.9 Tanggapan responden atas pernyataan kemudahan dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan baru.....	69
Tabel 4.10 Tanggapan responden atas pernyataan informasi yang dihasilkan memberikan manfaat bagi pengguna.....	70
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Kuisioner Variabel Kualitas Informasi .....	70
Tabel 4.12 Interpretasi Variabel Kualitas Informasi .....	72
Tabel 4.13 Tanggapan responden atas pernyataan Dukungan peralatan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada konsumen .....	72
Tabel 4.14 Tanggapan responden atas pernyataan Telkom didukung dengan adanya gedung yang memadai .....	73
Tabel 4.15 Tanggapan responden atas pernyataan Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik .....	74
Tabel 4.16 Tanggapan responden atas pernyataan Kemampuan PT Telkom dalam memberikan informasi dan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen .....	75
Tabel 4.17 Tanggapan responden atas pernyataan Pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya.....	76
Tabel 4.18 Tanggapan responden atas pernyataan Kesigapan para karyawan untuk memberikan pelayanan secara cepat kepada pelanggan .....	77

Tabel 4.19	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan memberikan tanggapan secara cepat atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan .....	78
Tabel 4.20	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan memiliki keahlian teknis yang baik sehingga dapat menyelesaikan masalah .....	79
Tabel 4.21	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan untuk dapat menyelesaikan masalah .....	80
Tabel 4.22	Tanggapan responden atas pernyataan Para karyawan bersikap ramah setiap konsumen pengguna indihome .....	81
Tabel 4.23	Tanggapan responden atas pernyataan Karyawan menjaga hubungan yang baik dengan setiap konsumen .....	82
Tabel 4.24	Rekapitulasi Variabel Kualitas Layanan .....	82
Tabel 4.25	Interpretasi Variabel Kualitas Layanan .....	84
Tabel 4.26	Tanggapan responden atas pernyataan kepuasan konsumen terhadap layanan indihome yang tersedia sesuai dengan harapan pelanggan .....	84
Tabel 4.27	Tanggapan responden atas pernyataan kepuasan pelanggan terhadap cepat tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan .....	85
Tabel 4.28	Tanggapan responden atas pernyataan konsumen bersedia menambah atau memperpanjang fitur layanan yang tersedia pada PT Telkom.....	86
Tabel 4.29	Tanggapan responden atas pernyataan konsumen bersedia memperpanjang layanan jasa indihome karena merasa puas dengan penjelasan layanan jasa indihome .....	87
Tabel 4.30	Tanggapan responden atas pernyataan pelanggan merasakan manfaat yang sesuai dengan harapannya setelah melakukan pembelian produk dari layanan indihome.....	88
Tabel 4.31	Rekapitulasi hasil kuesioner variable kepuasan pelanggan .....	89
Tabel 4.32	Interpretasi kepuasan pelanggan .....	90
Tabel 4.33	Rekap hasil analisis deskriptif.....	91
Tabel 4.34	Data terkait variable kualitas informasi dan kepuasan pelanggan .....	92
Tabel 4.35	Data terkait variable kualitas layanan dan kepuasan pelanggan .....	98
Tabel 4.36	Data terkait variable kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan .....	104



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian .....	31
Gambar4.1 Struktur Organisasi PT Telkom Kandatel Banjar.....	53



## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1 SK Bimbingan

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan PT Telkom Kandatel Banjar

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Pra-Survey Mengenai Kepuasan Pelanggan  
Indihome PT Telkom Kandatel Banjar

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas  
Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada  
Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar)

Lampiran 6 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Informasi

Lampiran 7 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan

Lampiran 8 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan

Lampiran 9 Titik Presentase Distribusi F

Lampiran 10 Titik Presentase Distribusi T

Lampiran 11 Titik Presentase Distribusi R-Hitung