

## DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN MUKA

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK ..... **Error! Bookmark not defined.**

KATA PENGANTAR..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR ISI..... 1

DAFTAR TABEL .....5

DAFTAR GAMBAR.....8

**BAB I PENDAHULUAN..... **Error! Bookmark not defined.****

      1.1 Latar Belakang..... **Error! Bookmark not defined.**

      1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

          1.2.1 Identifikasi Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**

          1.2.2 Rumusan Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**

      1.3 Tujuan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

      1.4 Manfaat Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

          1.4.1 Manfaat Teoritis ..... **Error! Bookmark not defined.**

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

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

**HIPOTESIS ..... **Error! Bookmark not defined.****

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

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

            2.1.1.1 Pengertian Manajemen**Error! Bookmark not defined.**

            2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen**Error! Bookmark not defined.**

            2.1.1.3 Asas-Asas Manajemen**Error! Bookmark not defined.**

            2.1.1.4 Unsur-Unsur Manajemen**Error! Bookmark not defined.**

            2.1.1.5 Tingkatan Manajemen **Error! Bookmark not defined.**

            2.1.1.6 Bidang Manajemen .....**Error! Bookmark not defined.**

          2.1.2 Kajian Manajemen Operasional**Error! Bookmark not defined.**

            2.1.2.1 Pengertian Manajemen Operasional**Error! Bookmark not defined.**

            2.1.2.2 Fungsi Manajemen Operasional**Error! Bookmark not defined.**

- 2.1.3 Kajian Variabel Yang Diteliti..**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.3.1 Manajemen Kualitas....**Error! Bookmark not defined.**
    - 2.1.3.1.1 Pengertian *Total Quality Management*  
(TQM) .....**Error! Bookmark not defined.**
    - 2.1.3.1.2 Indikator *Total Quality Management*  
(TQM) .....**Error! Bookmark not defined.**
    - 2.1.3.1.3 Tujuan *Total Quality Management* (TQM)**Error!  
Bookmark not defined.**
    - 2.1.3.1.4 Manfaat *Total Quality Management* (TQM)**Error!  
Bookmark not defined.**
    - 2.1.3.1.5 Pengertian *Perceived Quality***Error! Bookmark not  
defined.**
    - 2.1.3.1.6 Indikator *Perceived Quality***Error! Bookmark not  
defined.**
    - 2.1.3.1.7 Kriteria *Perceived Quality***Error! Bookmark not  
defined.**
    - 2.1.3.1.8 Prinsip *Perceived Quality***Error! Bookmark not  
defined.**
    - 2.1.3.1.9 Dimensi *Perceived Quality***Error! Bookmark not  
defined.**
    - 2.1.3.1.10 Proses *Perceived Quality***Error! Bookmark not  
defined.**
    - 2.1.3.1.11 Hal – Hal yang Mempengaruhi *Perceived  
Quality* .....**Error! Bookmark not defined.**
    - 2.1.3.1.12 Manfaat *Perceived Quality***Error! Bookmark not  
defined.**
    - 2.1.3.1.13 Faktor - Faktor dalam Membangun  
*Perceived Quality***Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.3.2 Manajemen Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.3.3 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)**Error! Bookmark  
not defined.**
    - 2.1.3.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not  
defined.**

2.1.3.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3.3.3 Strategi Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3.3.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4 Hubungan Antar Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4.1 Pengaruh Manajemen Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

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

2.2 Kerangka Pemikiran ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Hipotesis Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODE PENELITIAN .....** **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan. **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Definisi dan Operasional Variabel.... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Definisi Variabel .....

3.2.2 Operasionalisasi Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Populasi dan Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Populasi .....

3.3.2 Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Sumber Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....

3.5 Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....

3.6.1 Tempat Penelitian .....

3.6.2 Waktu Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1.1 Profil Singkat PT. Telkom Cabang Ciamis **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1.2 Tujuan, Visi dan Misi PT. Telkom Cabang Ciamis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Telkom Cabang Ciamis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.4 Deksirpsi Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.1 Deskripsi tentang Variabel Manajemen Kualitas (Perceived Quality) pada PT. Telkom Cabang Ciamis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.2 Deskripsi tentang Variabel Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Cabang Ciamis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.1 Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas terhadap Pemenuhan Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom Cabang Ciamis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Penerapan Manajemen Kualitas di PT. Telkom Cabang Ciamis.....	<u>100</u>
4.2.2 Pemenuhan Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom Cabang Ciamis.....	<u>102</u>
4.2.3 Pengaruh Penerapan Manajemen Kualitas terhadap Pemenuhan Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b> <u>3</u>
<b>BAB V _SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Perusahaan Fixed Broadband di Indonesia.....	2
Tabel 1. 2 Hasil Pengolahan Data Pra-Survey Kepuasan Pelanggan (2023).....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	50
Tabel 3. 2 Data Pelanggan .....	51
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	54
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi X Terhadap Y.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Berlangganan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Pedoman Interpretasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Pelayanan dari Para Pegawai pada PT. Telkom Cabang Ciamis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Saya Tidak Membutuhkan Waktu yang Lama Saat Mengajukan Pembelian Produk di PT. Telkom Cabang Ciamis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Koneksi Internet pada Produk PT. Telkom Cabang Ciamis Bisa Terakses Sampai Ke Pelosok Daerah ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10 Kecepatan Koneksi Internet pada Produk PT. Telkom Cabang Ciamis Lebih Cepat dan Stabil Dibandingkan Produk Serupa dari Brand Lain .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 11 Produk yang Ditawarkan Menarik Karena Selalu Ada Promo Mengunutkan Setiap Bulannya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 12 Saya Merasa Puas Dengan Adanya Pilihan Pra-bayar dan Pasca-bayar pada Produk di PT. Telkom Cabang Ciamis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Saya Merasa Koneksi Internet pada Produk PT. Telkom Cabang	

Ciamis Sangat Mulus dan Tidak Mudah Teputus **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Signal Koneksi pada Produk PT. Telkom Ciamis Tetap Tersambung  
Meskipun Sedang Ada Pemadaman Listrik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Harga yang Ditawarkan pada Produk PT. Telkom Cabang Ciamis  
Sesuai Dengan Kualitas Produknya .... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Produk di PT. Telkom Cabang Ciamis dapat Menyamai Standar dan  
Sfesifikasi dari Produk Kompetitor .... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Saya Merasa Puas dengan Tampilan dan Informasi yang Lengkap  
Sebelum Melakukan Pembelian di PT. Telkom Cabang Ciamis **Error! Bookmark  
not defined.**

Tabel 4. 18 Produk PT. Telkom Cabang Ciamis Selalu Mengikuti Trend Pasar  
Terbaru dari Waktu ke Waktu..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Manajemen Kualitas **Error! Bookmark not  
defined.**

Tabel 4. 20 Interpretasi untuk Manajemen Kualitas (Perceived Quality) **Error! Bookmark  
not defined.**

Tabel 4. 21 Pedoman Interpretasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Saya Merasa Senang dan Puas Selama Melakukan Pembelian  
Produk di PT. Telkom Cabang Ciamis dan Akan Berlangganan  
pada Produk Tersebut ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Saya Akan Melakukan Pembelian Kembali Produk dari PT. Telkom  
Cabang Ciamis Setelah Masa Pakai Sudah Habis **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Saya Akan Merekomendasikan Produk PT. Telkom Cabang Ciamis  
Kepada Rekan Saya Yang Lain ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Saya Merasa Puas Akan Produk dan Layanan yang Disediakan oleh  
PT. Telkom Cabang Ciamis..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Saya Merasa Puas Dengan Fasilitas dan Kenyamanan Tempat di  
PT. Telkom Cabang Ciamis..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Para Pegawai di PT. Telkom Cabang Ciamis Sangat Responsif  
Terhadap Kecepatan Pelayanannya .... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Kualitas Produk dan Pelayanan dari PT. Telkom Cabang Ciamis

Sesuai dengan Kebutuhan Saya .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Produk dan Layanan dari PT. Telkom Cabang Ciamis dapat

Memenuhi Keinginan dan Tujuan Membeli Saya**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 30 Saya Dapat Membaca Deskripsi Produk dan Meninjau

Testimonial Sehingga Dapat Mencocokkan Produk Mana yang

Sesuai Dengan Kebutuhan .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 31 Kualitas Produk dan Pelayanan dari PT. Telkom Cabang Ciamis

Sesuai Dengan Harapan Saya .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 32 PT. Telkom Cabang Ciamis Dapat Memenuhi Harapan Saya dari

Segi Perbaikan Produk Setelah Disampaikannya Keluhan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 33 Pengalaman yang Menyenangkan Dirasakan oleh Pelanggan Sesuai

Dengan Harapan Sebelum Menggunakan Produk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 34 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan pada PT.

Telkom Cabang Ciamis.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 35 Interpretasi Kepuasan Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 36 Tabulasi Data Variabel Perceived Quality dan Kepuasan Pelanggan

pada PT. Telkom Cabang Ciamis .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Manfaat *Total Quality Manajemen* (TQM)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Telkom Cabang Ciamis..... **Error!  
Bookmark not defined.**



