

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	
Abstrak	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
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	Error! Bookmark not defined.
3.3 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel Penelitian	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.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1.1.	Profil Umum PT Telkom Kandatel Banjar	
4.1.1.2.	Visi dan Misi PT Telkom Kandatel Banjar	
4.1.1.3.	Sruktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan.....	
4.1.1.4.	Aktifitas Usaha PT Telkom Kandatel Banjar.....	
4.1.1	Karakteristik Responden	
4.1.2	Deskripsi Variabel Yang diteliti	
4.1.3	Hasil Pengujian Hipotesis	
4.1	Pembahasan.....	
4.2.1	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar	
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar.....	
4.2.3	Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome di PT Telkom Kandatel Banjar	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		
5.1	Simpulan	
5.2	Saran	
DAFTAR PUSTAKA		
Lampiran-Lampiran		

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 Kuisisioner 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