

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Promosi	7
2.1.1 Pengertian Promosi	7
2.1.2 Karakteristik Promosi	8
2.1.3 Tujuan Promosi.....	9
2.1.4 Sasaran Promosi.....	10
2.1.5 Bauran Promosi.....	10
2.1.6 Media Promosi	11
2.1.7 Fungsi Promosi	11
2.1.8 Indikator Promosi	12
2.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan	13
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan	16
2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	17
2.2.5 Indikator Kualitas Layanan.....	19
2.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan bagi Perusahaan.....	23

2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.4 Penelitian Terdahulu	26
2.5 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Variabel Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Instrumen Penelitian.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Teknik Analisa Data.....	37
3.6.1 Uji Instrumen	37
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3 Uji Hipotesis	39
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	43
3.7.2 Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli	45
4.1.2 Visi Misi Perusahaan PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli	46
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli.....	46
4.1.4 Tugas dan Fungsi Masing-Masing Karyawan PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Kota Gunungsitoli	47
4.2 Profil Responden.....	48
4.2.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Alamat	49
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	50

4.3.1	Analisis Deskriptif	50
4.3.2	Pengolahan Angket	51
4.4	Uji Instrumen Penelitian	54
4.4.1	Uji Validitas	54
4.4.2	Uji Reliabilitas	55
4.5	Uji Asumsi Klasik	56
4.6	Uji Regresi Linear Berganda	59
4.7	Uji Hipotesis	60
4.7.1	Uji Regresi Berganda	60
4.7.2	Uji Parsial (Uji t)	61
4.7.3	Uji Simultan (Uji F)	62
4.7.4	Uji Koefisien Korelasi	62
4.7.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.8	Pembahasan	64
4.8.1	Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli	64
4.8.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli	66
4.8.3	Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Narindo Solusi Komunikasi Kota Gunungsitoli	68
BAB V	PENUTUP	71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72
DAFTAR	PUSTAKA	73