

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pedoman Penggunaan Skripsi.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Abstract.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2 Dimensi Kualitas Produk	7

2.3	Statistika Deskriptif.....	8
2.4	Uji Validitas	8
2.5	Uji Reliabilitas	9
2.6	Regresi Logistik Biner	10
2.7	Pengujian Parameter.....	11
	2.7.1 Uji Serentak.....	11
	2.7.2 Uji Parsial.....	12
2.8	Uji Kesesuaian Model.....	13
2.9	Ketepatan Klasifikasi	14
2.10	Analisis GAP.....	14
2.11	Software Minitab	17
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Data dan Sumber Data	19
3.2	Metode Pengambilan Sampel	19
3.3	Variabel Penelitian	20
	3.3.1 Respon	20
	3.3.2 Demografi.....	20
	3.3.3 Perilaku Pelanggan	21
	3.3.4 Dimensi Kualitas Produk.....	22
3.4	Tahap Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Pelanggan Wifi.id Coner.....	25
4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	

Pelanggan Wifi.id Corner	30
4.2.1 Uji Validitas	30
4.2.2 Uji Reliabilitas	32
4.2.3 Uji Serentak.....	33
4.2.4 Uji Parsial.....	33
4.2.5 Model Regresi Logistik Biner.....	34
4.2.6 Uji Kesesuaian Model.....	35
4.2.7 Ketepatan Klasifikasi	35
4.3 Kesenjangan Kenyataan dan Harapan yang Mempengaruhi Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Wifi.id Corner Berdasarkan Analisis GAP.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
3.1	Variabel Demografi yang Digunakan.....	19
3.2	Variabel Perilaku Pelanggan	20
3.3	Variabel Dimensi Kualitas Produk.....	21
4.1	KarakteristikPelanggan wifi.id Corner Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir	25
4.2	Uji Validitas pada variabel (X_1).....	30
4.3	Uji Validitas pada variabel (X_2).....	31
4.4	Uji Validitas pada variabel (X_3).....	31
4.5	Uji Validitas pada variabel (X_4).....	32
4.6	Uji Reliabilitas.....	32
4.7	P-value Hasil Perhitungan Software.....	33
4.8	P-value Hasil Perhitungan Software.....	34
4.9	Uji Regresi Logistik Biner pada Variabel Prediktor	34
4.10	P-value Hasil Perhitungan Software.....	35
4.11	Ketepatan Klasifikasi Regresi Logistik Biner	36
4.12	Posisi Dimensi Variabel Performance	38
4.13	Posisi Dimensi Variabel Reliabilitas	39
4.14	Posisi Dimensi Variabel Service Ability	41
4.15	Posisi Dimensi Variabel Fasilitas	43

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Tabel	Halaman
2.1	Diagram Kartesius	16
4.1	Karakteristik Pelanggan Menurut Pekerjaan	26
4.2	Penghasilan/bulan dan Pengeluaran/bulan untuk Internet	26
4.3	Sumber Informasi Mengetahui tentang Wifi.id Corner	27
4.4	Menyarankan Orang Lain	27
4.5	Mengakses Internet dan Menggunakan Internet dalam Sehari	28
4.6	Prioritas Menggunakan Wifi.id Corner	28
4.7	Menyampaikan Keluhan dan Tetap Menggunakan Menggunakan Wifi.id Corner	29
4.8	Diagram Kartesius pada Variabel Performance	37
4.9	Diagram Kartesius pada Variabel Reliabilitas	39
4.10	Diagram Kartesius pada Variabel Service Ability	40
4.11	Diagram Kartesius pada Variabel Fasilitas	42

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran
1	Kuesioner Penelitian
2a	Data Penelitian Variabel Demografi
2b	Data Penelitian Variabel Perilaku Pelanggan
2c	Data Penelitian Variabel Performance
2d	Data Penelitian Variabel Reliabilitas
2e	Data Penelitian Variabel Service Ability
2f	Data Penelitian Variabel Fasilitas
3	Hasil Uji Validasi
4	Hasil Uji Reliabilitas
5	Hasil Uji Serentak, Uji Parsial dan Uji Kesesuaian Model
6	Hasil Perhitungan APPER