

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SCAN KARTU MAHASISWA	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Jadwal Pelaksanaan	6
1.5.1 Tempat dan Waktu penelitian	6
1.5.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	7
1.6 Kerangka Pemikiran	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	10
2.3 Logo Perusahaan	10
2.3.1 Arti Logo.....	11
2.3.2 Arti Warna	11

2.3.3	Arti <i>Tagline</i> “ <i>The World in Your Hand</i> ”	11
2.4	Struktur Organisasi	13
2.5	Produk Perusahaan	14
2.6	Produk CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>)	15
2.6.1	Program Kemitraan	15
2.6.2	Program Bina Lingkungan	16
2.7	Nilai Perusahaan	16
2.7.1	Kode Etik	16
2.7.2	Budaya Perusahaan	18
BAB III LANDASAN TEORI DAN PEMBAHASAN		21
3.1	Tinjauan Pustaka	21
3.1.1	Pemasaran	21
3.1.2	Pemasaran Jasa	21
3.1.3	Kualitas Pelayanan	22
3.1.4	Dimensi Kualitas Jasa (<i>service quality</i>)	23
3.1.5	Kepuasan Pelanggan	24
3.2	Proses Pengumpulan Data	24
3.2.1	Jenis dan Metode Penelitian	24
3.2.2	Populasi dan Sampel	25
3.2.2.1	Populasi	25
3.2.2.2	Sampel	25
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	26
3.2.3.1	Data Primer	26
3.2.3.2	Data Sekunder	26
3.2.4	Metode Pengumpulan Data	27
3.2.4.1	Observasi	27

3.2.4.2 Kuesioner	27
3.2.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.2.5.1 Variabel Penelitian	28
3.2.5.2 Definisi Operasional.....	29
3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.2.6.1 Uji Validitas	31
3.2.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.3 Hasil dan Pembahasan.....	33
3.3.1 Profil Program Kemitraan.....	33
3.3.2 Karakteristik Responden.....	35
3.3.2.1 Jenis Kelamin	36
3.3.2.2 Usia	36
3.3.2.3 Pendidikan Terakhir	37
3.3.2.4 Pekerjaan	38
3.3.2.5 Penghasilan Per bulan	39
3.3.2.6 Status Pinjaman.....	40
3.3.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
3.3.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	42
3.3.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	43
3.3.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	46
3.3.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>).....	47
3.3.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>).....	50
3.3.3.6 Pembahasan Analisis.....	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	54
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan UMKM dan UB Tahun 2016-2017	2
Tabel 1.2 Jumlah Presentase UMKM Menurut Pulau, 2017	3
Tabel 1.3 Jumlah UMKM Di Provinsi Jawa Timur.....	4
Tabel 1.4 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir.....	7
Tabel 2.1 Sejarah PT. Telkom Indonesia	8
Tabel 3.1 Instrumen Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 3.2 Devinisi Operasional.....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 3.5 Jumlah Mitra Binaan Telkom Di Surabaya Tahun 2017-2018	35
Tabel 3.6 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	42
Tabel 3.7 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>).....	44
Tabel 3.8 Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	46
Tabel 3.9 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	48
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>).....	50
Tabel 3.11 Rata-rata Variabel	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	7
Gambar 2.1 Logo Telkom.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom Regional 5 Jatim	13
Gambar 2.3 <i>The Telkom Way</i>	19
Gambar 2.4 Budaya Perusahaan	20
Gambar 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 3.2 Data Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 3.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
Gambar 3.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Gambar 3.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Per bulan	40
Gambar 3.6 Data Responden Berdasarkan Status Pinjaman.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Praktik Kerja Lapangan.....	58
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Laporan Tugas Akhir	59
Lampiran 3 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan	61
Lampiran 4 Hasil Penilaian Praktik Kerja Lapangan	63
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Praktik Kerja Lapangan	64
Lampiran 6 Kuesioner	65
Lampiran 7 Tabulasi Data Kuesioner	70
Lampiran 8 Dokumentasi	79