

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto/Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
BAB II : TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN.....	10
2.1. Telaah Pustaka	10
2.1.1. Strategi	10
2.1.2. Teori <i>Resources Based</i>	19
2.2. Variabel Penelitian	22
2.2.1. Strategi Bisnis Berbasis Pelayanan	22
2.2.2. Kualitas Operator	25
2.2.3. Fasilitas Lokasi ..	27
2.2.4. Persepsi akan Harga	29

2.3.	Hubungan Antar Variabel	31
2.3.1.	Hubungan Antara Kualitas Operator dan Strategi Bisnis Berbasis Pelayanan	31
2.3.2.	Hubungan Antara Fasilitas Lokasi dan Strategi Bisnis Berbasis Pelayanan	32
2.3.3.	Hubungan Antara Persepsi akan Harga dan Strategi Bisnis Berbasis Pelayanan	33
2.4.	Penelitian Terdahulu	34
2.5.	Pengembangan Model Penelitian dan Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.5.1.	Variabel Kualitas Operator	35
2.5.2.	Variabel Fasilitas Lokasi	38
2.5.3.	Variabel Persepsi akan Harga	40
2.5.4.	Kerangka Pemikiran Teoritis	41
BAB III	: METODE PENELITIAN	43
3.1.	Jenis Penelitian	43
3.2.	Populasi dan Sampel	43
3.2.1.	Populasi	43
3.2.2.	Sampel	43
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	44
3.3.	Metode Pengumpulan Data	44
3.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.4.1.	Uji Validitas	45
3.4.2.	Uji Reliabilitas	46
3.5.	Analisis Data	46
BAB IV	: ANALISIS DATA	52

4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.2.1.	Uji Validitas	54
4.2.1.1.	Uji Validitas Kinerja	54
4.2.1.2.	Uji Validitas Harapan	56
4.2.2.	Uji Reliabilitas	57
4.2.2.1.	Uji Reliabilitas Kinerja.....	57
4.2.2.2.	Uji Reliabilitas Harapan	58
4.3.	Analisis Tingkat Kesesuaian/Kepuasan Pengelola	59
4.3.1.	Tingkat Kesesuaian Harapan dan Penilaian Pengelola atas Variabel Kualitas Operator	59
4.3.1.1.	Pengetahuan terhadap Produk	59
4.3.1.2.	Sikap Ramah terhadap Pelanggan	61
4.3.1.3.	Merespon Permintaan Pelanggan	62
4.3.1.4.	Kecepatan Pelayanan	63
4.3.1.5.	Memahami Kebutuhan Pelanggan	64
4.3.1.6.	Memperlakukan Pelanggan Sebagai VIP	65
4.3.1.7.	Melayani Pelanggan dengan Perasaan	66
4.3.1.8.	Mendengarkan Pelanggan	67
4.3.1.9.	Melibatkan Pelanggan sebagai bagian Perusahaan	68
4.3.1.10.	Penampilan Fisik Operator	69
4.3.1.11.	Penampilan Non Fisik Operator	70
4.3.2.	Tingkat Kesesuaian Harapan dan Penilaian Pengelola atas Variabel Fasilitas Lokasi	72
4.3.2.1.	Ruangan yang Rapi	72

4.3.2.2.	Ruangan yang Tidak Ramai	73
4.3.2.3.	Ruangan yang Bebas Asap Rokok	74
4.3.2.4.	Kebersihan Lingkungan	75
4.3.2.5.	Aman	76
4.3.2.6.	Menyediakan Fasilitas Lain	77
4.3.3.	Tingkat Kesesuaian Harapan dan Penilaian Pengelola atas Variabel Persepsi akan Harga	79
4.3.3.1.	Kesesuaian antara Fasilitas dengan Biaya yang dibayarkan	79
4.3.3.2.	Kesesuaian antara Kecepatan Akses Dengan Biaya yang dibayarkan	80
4.3.3.3.	Harga yang Menarik	81
4.3.3.4.	Potongan Harga	82
4.3.3.5.	Bonus atau Hadiah	83
4.4.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	85
4.5.	Diagram Kartesius	88
4.5.1.	Diagram Kartesius Kualitas Operator	88
4.5.2.	Diagram Kartesius Fasilitas Lokasi	91
4.3.3.	Diagram Kartesius Persepsi akan Harga	93
BAB V	: KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	95
5.1.	Kesimpulan	95
5.2.	Implikasi Kebijakan	98
5.3.	Keterbatasan Penelitian	100
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang	100
DAFTAR PUSTAKA	101