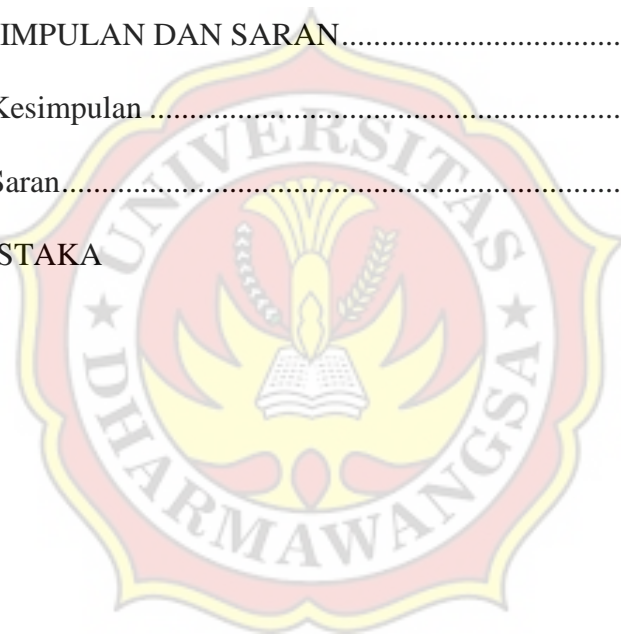


DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1.Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2.Identifikasi Masalah..... | 4 |
| 1.3.Batasan Masalah | 4 |
| 1.4.Rumusan Masalah | 4 |
| 1.5.Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.6.Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORITIS DAN HIPOTESIS | 7 |
| 2.1. Uraian Teoritis | 7 |
| 2.1.1. Minat..... | 7 |
| 2.1.1.1. Pengertian Minat..... | 7 |
| 2.1.1.2. Indikator Minat | 8 |
| 2.1.2. Pelayanan..... | 9 |
| 2.1.2.1. Pengertian Pelayanan | 9 |
| 2.1.2.2. Mengelola Kualitas Jasa (Pelayanan) | 11 |
| 2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.1.3. Produk..... | 13 |
| 2.1.3.1. Pengertian Produk | 13 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.3.2. Tingkatan Produk | 14 |
| 2.1.3.3. Unsur-Unsur Produk..... | 16 |
| 2.1.3.4. Faktor-Faktor Yang Mendukung Standarisasi Produk..... | 18 |
| 2.1.3.5. Siklus Hidup Produk..... | 19 |
| 2.1.3.6. Konsep Produk | 22 |
| 2.1.3.7. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk | 23 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.3. Kerangka Konseptual | 25 |
| 2.4. Hipotesis..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 27 |
| 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian | 27 |
| 3.2. Populasi dan Sampel | 28 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data | 29 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel..... | 30 |
| 3.6. Teknik Analisis Data..... | 31 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 37 |
| 4.1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 37 |
| 4.1.1. Sejarah Singkat..... | 37 |
| 4.1.2. Struktur Organisasi | 38 |
| 4.1.3. Uraian Tugas | 39 |
| 4.1.4. Kinerja Usaha Terkini | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2. Hasil Penelitian | 46 |
| 4.2.1. Karakteristik Responden | 46 |
| 4.2.2. Distribusi Jawaban Responden | 47 |
| 4.2.3. Uji Kualitas Data..... | 55 |
| 4.2.4. Uji Asumsi Klasik..... | 57 |
| 4.2.5. Persamaan Regresi Linier Berganda | 62 |
| 4.2.6. Uji Hipotesis | 63 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 66 |
| 5.1. Kesimpulan | 66 |
| 5.2. Saran..... | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | |



DAFTAR TABEL

| No. Tabel | Judul | Halaman |
|-----------|---|---------|
| 2.1. | Penelitian Terdahulu | 24 |
| 3.1. | Jadwal Penelitian | 27 |
| 3.2. | Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian | 30 |
| 3.3. | Skala Pengukuran Likert..... | 31 |
| 4.1. | Identitas Responden Berdasarkan Usia | 46 |
| 4.2. | Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| 4.3. | Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 47 |
| 4.4. | Sebagian konsumen tidak menyadari kebutuhan yang dimilikinya dan perusahaan menciptakan kebutuhan tersebut..... | 47 |
| 4.5. | Konsumen memiliki kebutuhan akan sebuah produk, namun tidak memiliki pengetahuan yang cukup akan produk tersebut..... | 48 |
| 4.6. | Konsumen mempunyai kebutuhan dan informasi, maka konsumen mempunyai rasa suka, maka akan terdapat keinginan untuk membeli... | 48 |
| 4.7. | Konsumen menyukai produk dan membandingkan dengan produk lain, mulai dari kemasan, kualitas, nilai, performa, dan lain – lain | 49 |
| 4.8. | Konsumen telah mempunyai produk yang disukai namun belum yakin untuk melakukan proses pembelian..... | 49 |
| 4.9. | Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi | 50 |
| 4.10. | Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya..... | 50 |
| 4.11. | Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen..... | 51 |
| 4.12. | Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen | 51 |
| 4.13. | Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari perusahaan terhadap konsumen | 52 |

| | |
|--|----|
| 4.14. Karakteristik produk yang menarik minat konsumen..... | 52 |
| 4.15. Desain dapat menjadi salah satu senjata bersaing yang paling kuat dalam pemasaran perusahaan..... | 53 |
| 4.16. Kecepatan dan kemudahan untuk direparasi, serta kompetensi dan keramahaman staf | 53 |
| 4.17. Mutu produk mencerminkan sebuah kemampuan produk..... | 54 |
| 4.18. Perusahaan memberikan pilihan-pilihan produk dan pengembangan (item-item ekstra yang ditambahkan pada fitur dasar) | 54 |
| 4.19. Hasil Uji Validitas Variabel X_1 (Daya Minat)..... | 55 |
| 4.20. Hasil Uji Validitas Variabel X_2 (Pelayanan) | 56 |
| 4.21. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Produk) | 56 |
| 4.22. Hasil Uji Reliabilitas Variabel..... | 57 |
| 4.23. Hasil Uji Multikolinearitas | 60 |
| 4.24. Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 62 |
| 4.25. Hasil Uji t..... | 63 |
| 4.26. Uji F..... | 64 |
| 4.27. Koefisien Determinasi | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Judul | Halaman |
|------------|--|---------|
| 2.1. | Kerangka Pemikiran | 25 |
| 4.1. | Struktur Organisasi PT. Win Access Telecommunication. | 39 |
| 4.2. | Uji Normalitas Menggunakan Metode Histogram | 58 |
| 4.3. | Normal <i>P-Plot Regression</i> | 59 |
| 4.4. | Heteroskedastisitas | 61 |

