

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	.x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis.....	7
B. Kerangka Berpikir.....	30
C. Metodologi Penulisan	31
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	33
B. Analisis Kasus.....	49
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Matrix SWOT	26
Tabel 3.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel 3.2	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	37
Tabel 3.3	Karakteristik responden berdasarkan status	38
Tabel 3.4	Karakteristik reponden berdasarkan usia	39
Tabel 3.5	Karakteristik responden bedasarkan pendapatan perbulan	40
Tabel 3.6	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	41
Tabel 3.7	Hasil jumlah perhitungan kuesioner berdasarkan lima dimensi utama Model Servqual	41
Tabel 3.8	Matrik SWOT Galeri Indosat	57

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Nomor Lampiran
Surat Permohonan Observasi Karya Ilmiah.....	Lampiran 1
Surat Keterangan Observasi Karya Ilmiah.....	Lampiran 2
Kartu Konsultasi Penyusunan Karya Ilmiah.....	Lampiran 3
Kuesioner.....	Lampiran 4
Daftar Riwayat Hidup.....	Lampiran 5