



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.....	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kajian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Konseptual dan Operasional.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Uji t.....	30
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	31
A. Sejarah PT. Telkom Pekanbaru.....	31
B. Logo PT. Telkom Indonesia.....	33



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Visi dan Misi PT. Telkom Pekanbaru.....	34
D. Budaya Perusahaan PT. Telkom.....	34
E. Jenis Layanan PT. Telkom	35
F. Profil PT. Telkom Pekanbaru.....	39
G. Demografi Kantor Wilayah Telkom	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian	43
B. Rekapitulasi Data.....	65
C. Pembahasan.....	72
BAB VI PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	