

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Prakata .....	iii
Abstrak .....	iv
Abstract .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Daftar Arti Lambang dan Singkatan .....	xi
<b>I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Hasil Penelitian.....	5
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	5
<b>II LANDASAN TEORI</b>	
A. Produk .....	7
B. Harga .....	10
C. Promosi .....	16
D. Tempat / Lokasi .....	19
E. Orang.....	20
F. Bukti fisik.....	20
G. Proses.....	21
<b>III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Kerangka Pikir Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C. Pengumpulan Data.....	24
D. Pengolahan / Analisis Data.....	26
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Keadaan Umum Obyek Penelitian.....	31
B. Produk.....	32
C. Harga.....	40
D. Promosi.....	53
E. Tempat / lokasi.....	58
F. Orang .....	63
G. Bukti fisik.....	65
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
Daftar Pustaka.....	83
Lampiran- lampiran .....	85

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
3-1	Contoh tabulasi dengan skala likert	27
3-2	Tabel Interpretasi $r$	29
3-3	Tabel Kontigensi	29
4-1	Hasil pengumpulan data dari pertanyaan kuesioner no.1 (Wartel "Amanah")	33
4-2	Hasil pengumpulan data dari pertanyaan kuesioner no.1 (Wartel "Gerhana")	34
4-3	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai kualitas suara, menurut tanggapan masing - masing responden	35
4-4	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai penggunaan mesin faksimili oleh masing - masing responden	37
4-5	Diagram jenis hubungan tersering dari responden di Wartel "Amanah"	39
4-6	Diagram jenis hubungan tersering dari responden di Wartel "Gerhana"	39
4-7	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai pernah atau tidak pernah dari masing - masing responden dalam membandingkan harga bayar dengan wartel lain	41
4-8	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai harga bayar, menurut tanggapan masing - masing responden.	43
4-9	Diagram kelompok usia responden yang menelepon di Wartel "Amanah"	45
4-10	Tabel kontigensi antara usia responden dengan rata-rata harga bayar responden dalam satu kali menelepon. (Wartel "Amanah")	45
4-11	Tabel analisa silang untuk mengetahui hubungan antara usia responden dengan rata - rata harga bayar dari responden dalam satu kali menelepon (Wartel "Amanah")	46
4-12	Diagram kelompok usia responden yang menelepon di Wartel "Gerhana"	47
4-13	Tabel kontigensi antara usia responden dengan rata-rata harga bayar responden dalam satu kali menelepon. (Wartel "Gerhana")	48
4-14	Tabel analisa silang untuk mengetahui hubungan antara usia responden dengan rata - rata harga bayar dari responden dalam satu kali menelepon (Wartel "Gerhana")	48
4-15	Diagram persentase rata - rata rencana pengeluaran dalam menelepon dari responden di Wartel "Amanah" (kurun waktu satu bulan)	49
4-16	Tabel kontigensi untuk mengetahui hubungan antara jenis panggilan tersering dengan rencana anggaran menelepon di wartel tiap bulan. (Wartel "Amanah")	50

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
4-17	Tabel analisa silang untuk mengetahui hubungan antara jenis panggilan tersering dengan rencana anggaran menelepon di wartel tiap bulan. (Wartel "Amanah")	50
4-18	Diagram persentase rata – rata rencana pengeluaran dalam menelepon dari responden di Wartel "Gerhana" (kurun waktu satu bulan)	51
4-19	Tabel kontigensi untuk mengetahui hubungan antara jenis panggilan tersering dengan rencana anggaran menelepon di wartel tiap bulan. (Wartel "Gerhana")	52
4-20	Tabel analisa silang untuk mengetahui hubungan antara jenis panggilan tersering dengan rencana anggaran menelepon di wartel tiap bulan. (Wartel "Gerhana")	52
4-21	Tabel kontigensi untuk kedua wartel terhadap pembagian selebaran kepada masing - masing responden.	54
4-22	Tabel kontigensi untuk kedua wartel terhadap responden yang pernah menyarankan wartel kepada orang lain.	57
4-23	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai jauh tidaknya jarak masing–masing wartel terhadap domisili masing - masing respondennya.	59
4-24	Tabel kontigensi untuk kedua wartel terhadap kemudahan masing – masing responden dalam menjangkau wartel.	60
4-25	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai nilai strategisnya menurut tanggapan masing - masing responden.	62
4-26	Tabel kontigensi untuk kedua wartel terhadap sikap pekerja wartel menurut tanggapan masing - masing responden.	64
4-27	Tabel kontigensi untuk kedua wartel terhadap tanggapan masing - masing responden mengenai luas KBU	66
4-28	Tabel kontigensi untuk kedua wartel ditinjau dari tanggapan masing – masing responden terhadap intensitas cahayanya.	68
4-29	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai kenyamanan meja telepon di masing - masing wartel menurut tanggapan masing - masing responden.	70
4-30	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai kenyamanan tempat duduk di KBU menurut tanggapan masing - masing responden.	73
4-31	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai kualitas telepon di masing –masing wartel menurut tanggapan masing - masing responden.	75
4-32	Tabel kontigensi untuk kedua wartel mengenai kenyamanan ruang tunggu di masing - masing wartel terhadap tanggapan masing - masing responden	76

## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2-1	Konsep Produk Total	8
2-2	Faktor –faktor yang mempengaruhi keputusan penetapan harga	11
3-1	Kerangka pikir penelitian	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1	Kuesioner	85
2	Jawaban kuesioner dari responden di Wartel "Amanah"	87
3	Jawaban kuesioner dari responden Wartel "Gerhana"	88
4	Data singkat responden Wartel "Amanah"	89
5	Data singkat responden Wartel "Gerhana"	90
6	Contoh perhitungan pemberian insentif [SLJJ]	91
7	Contoh perhitungan pembagian <i>rabate</i> [Lokal]	92

## DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Lambang / Singkatan	Arti / keterangan
4P	Product, Price, Promotion, Place
PKS	Perjanjian Kerja Sama
PT	Perseroan Terbatas
SLJJ	Sambungan Langsung Jarak Jauh
SLI	Sambungan Langsung Internasional
HP	Hand Phone (panggilan dengan telepon selular)
IKR	Instalasi Kabel Rumah
KBU	Kamar Bicara Umum / bilik tempat menelepon
STB	Stasiun Transmisi Bergerak
Ruko	rumah toko
loc. cit.	loco citato, di tempat tersebut
op.cit	opere citato, dalam karya tersebut
	simbol yang menunjukkan jumlah keseluruhan
$\chi^2$	Chi Kuadrat Dua Sampel
Resp	Responden
cm	centimeter (satuan ukuran jarak)
AC	air conditioning / alat penyejuk udara
Rp. X	suatu nilai besaran uang dalam mata uang rupiah
Mhs/i	mahasiswa / mahasiswi
Kry/i	karyawan / karyawan
SMU	Sekolah Menengah Umum
IRT	ibu rumah tangga
PRT	pembantu rumah tangga
Pens	pensiun
Tlp	telepon
Sangat	sangat
Tidak	tidak
Krg	kurang
PNS	pegawai negeri sipil
Wrsw	wiraswasta
Pelj	pelajar
Fax	faksimili (mesin)