

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
Bab II Tinjauan Pustaka	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Perilaku Konsumen	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran Strategis.....	16
2.1.3 Customer Loyalty (Loyalitas Pelanggan)	17
2.1.4 Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	19
2.1.5 Service Quality (Kualitas Jasa)	21
2.1.6 Perceived Quality (Persepsi Kualitas).....	22
2.1.7 Perceived Price (Persepsi Harga).....	24

2.2	Pengaruh Hubungan antar Variabel yang Diteliti	27
2.2.1	Pengaruh antar Perceived Price dan Customer Satisfaction	27
2.2.2	Pengaruh antar Perceived Quality dan Customer Satisfaction.....	28
2.2.3	Pengaruh antar Service Quality dan Customer Satisfaction	29
2.2.4	Hubungan antar Customer Satisfaction dan Customer Loyalty	30
2.3	Penelitian Terdahulu.....	32
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	42
2.5	Hipotesis	43
Bab III	Metodologi Penelitian.....	44
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	44
3.1.1	Variabel Penelitian	44
3.1.2	Definisi Operasional.....	45
3.2	Definisi Operasional Variabel	48
3.3	Populasi dan Sampel	51
3.4	Jenis dan Sumber Data	53
3.5	Metode Pengumpulan Data	54
3.5.1	Kuesioner	54
3.5.2	Studi Pustaka.....	55
3.6	Metode Analisis Data	55
3.6.1	Uji Instrumen Data.....	56
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	58
3.6.4	Pengujian Hipotesis (Uji Goodness of Fit)	60
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	64
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.2	Visi dan Misi	65
4.1.3	Harga Indihome.....	67
4.2	Gambaran Umum Responden.....	68

4.2.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia	70
4.2.3	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	71
4.2.4	Deskripsi Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan per Bulan .	72
4.2.5	Deskripsi Responden berdasarkan Tingkat Pengeluaran Sehari-hari 73	
4.2.6	1Deskripsi Responden berdasarkan Masa Penggunaan Indihome..	74
4.2.7	Uji Validitas	74
4.2.8	Uji Reliabilitas	75
4.3	Uji Asumsi Klasik	76
4.3.1	Uji Normalitas	76
4.3.2	Uji Multikolinearitas	79
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	80
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.3.5	Uji F	84
4.3.6	Uji T	86
4.3.7	Uji R ² (Koefisien Determinansi)	88
4.3.8	Uji Sobel	89
BAB V PENUTUP.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Implikasi Manajerial.....	94
5.3	Keterbatasan Penelitian	96
5.4	Saran bagi Penelitian yang Akan Datang	96
DAFTAR PUSTAKA		97