

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3 Kualitas Produk	22
2.1.4 Rasa Kepercayaan Pelanggan.....	25
2.1.5 Harga yang Kompetitif	26

2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data	37
3.3.2.1 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.2.2 Teknik Pengolahan Data	38
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	39
3.4.1 Variabel Penelitian.....	39
3.4.2 Pengukuran Variabel	42
3.5 Metode Analisis Data	42
3.5.1 Analisis Kuantitatif.....	42
3.5.1.1 Uji Reliabilitas	42
3.5.1.2 Uji Validitas	43
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	43
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas.....	44
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.5.3 Pengujian Hipotesis	45
3.5.3.1 Uji Statistik t	45
3.5.3.2 Uji Keباikan Model (Uji Statistik F).....	46
3.5.3.3 Koefisien Determinasi.....	47

3.5.4 Analisis Regresi Berganda.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT Telekomunikasi Indonesia , Tbk.....	49
4.1.2 Visi	51
4.1.3 Misi.....	51
4.1.4 Tujuan.....	52
4.1.5 Inisiatif Strategis.....	52
4.1.6 Manajemen PT Telkom.	53
4.1.7 Tata Kelola Perusahaan	54
4.2 Gambaran Umum Responden.....	56
4.3 Deskripsi Hasil Penyebaran Kuesioner	62
4.3.1 Analisis Nilai Index.....	62
4.4 Analisis Hasil Penelitian.....	70
4.4.1 Pengujian Reliabilitas dan Validitas Instrumen	70
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	73
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	77
4.4.3.1 Uji t (Uji Parameter Individual).....	78
4.4.3.2 Uji F (Uji Kebaikan Model).....	81
4.4.3.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	83
4.4.4 Model Persamaan Regresi Linier Berganda	83
4.5 Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	91
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	91

5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	