

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	22
2.2 Hubungan antar Variabel	24
2.2.1 Hubungan Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2.2 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas pelanggan.....	26
2.3 Penelitian Terdahulu	27

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
2.5 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.1.1 variabel penelitian	30
3.1.2 Definisi Operasional	30
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Jenis dan sumber Data.....	36
3.3.1 Data Primer	36
3.3.2 Data Sekunder	37
3.4 Metode pengumpulan Data	37
3.5 Metode Analisis	39
3.5.1 Analisis Data Kualitatif.....	39
3.5.2 Analisis data Kuantitatif	39
3.5.2.1 Uji Validitas	40
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	42
3.5.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.5.2.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	44
3.5.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.2 Gambaran Umum Responden	49
4.2 Analisis Data	53
4.2.1 Analisis Data Deskriptif.....	53
4.2.2 Uji Validitas	62
4.2.3 Uji Reliabilitas	64
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	65

4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.2.6 pengujian Hipotesis.....	69
4.2.6.1 Pengujian Parsial (uji-t).....	69
4.2.6.2 pengujian Simultan (uji F).....	70
4.2.7 Koefisien Determinasi	71
4.3 Pembahasan.....	72
 BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
 DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Pengguna dan Populasi Internet di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Data Pelanggan Speedy di Semarang.....	5
Tabel 1.3 Data Pelanggan Speedy yang Berrhenti Berlangganan di Area Semarang..	5
Tabel 2.1 Tabel Daftar Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Data Pelanggan Speedy Divre IV Jateng & DIY 2008 – 2010.....	35
Tabel 4.1 Tabel Paket Speedy Multispeed.....	48
Tabel 4.2 Tabel Paket Speedy Non Multispeed	48
Tabel 4.3 Analisis Silang Antara Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Usia Responden ...	50
Tabel 4.4 Analisis Silang Antara Jenis Kelamin, Pengeluaran Per Bulan dan Usia Responden	52
Tabel 4.6 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4.7 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.8 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	63
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	70
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinas	72
Tabel 5.1 Tabel Saran Mengenai Kualitas Layanan	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
Gambar 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	32
Gambar 3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	33
Gambar 3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	34
Gambar 4.1 Gambar Logo Speedy.....	47
Gambar 4.2 Gambar Uji Normalitas dengan Grafik Normal Plot	65
Gambar 4.3 Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesionere Penelitian	84
Lampiran 2 Data Responden	89
Lampiran 3 Data Jawaban Kuesioner	91
Lampiran 4 Tabel SPSS	94