

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan.....	11
1.4 Manfaat Penulisan.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Definisi Merek	15
2.1.2 Loyalitas Merek	18
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	26
2.1.4 Harga.....	33

	2.1.5 Promosi	39
	2.1.6 Kualitas Layanan	47
	2.2 Penelitian Terdahulu.....	53
	2.3 Kerangka Penelitian.....	57
	2.4 Hipotesis	60
BAB III	METODE PENELITIAN.....	61
	3.1 Populasi dan Sampel	61
	3.2 Metode Pengambilan Sampel	62
	3.3 Jenis dan Sumber Data.....	65
	3.3.1 Data Primer	65
	3.3.2 Data Sekunder	65
	3.4 Metode Pengumpulan Data.....	66
	3.4.1 Kuesioner	66
	3.4.2 Studi Pustaka.....	66
	3.5 Variabel Penelitian dan Deskripsi Oprasional	67
	3.5.1 Variabel Penelitian.....	67
	3.5.2 Definisi Operasional	68
	3.5.2.1 Variabel Independen	68
	3.5.2.2 Variabel Dependen.....	70
	3.6 Metode Penelitian	74
	3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
	3.6.1.1 Uji Validitas	75
	3.6.1.2 Uji Reliabilitas	75

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	76
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	76
3.6.2.2 Uji Multikolonieritas.....	77
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	77
3.6.3 Analisis Regresi Berganda.....	78
3.6.4 Pengujian Hipotesis	79
3.5.4.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79
3.5.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	80
3.5.4.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1 Gambaran Umum P.T Indosat IM3	82
4.2 Gambaran Umum Responden	84
4.3 Analisis Hasil Analisis	103
4.3.1 Pengujian Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	103
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	106
4.3.3 Model Regresi.....	111
4.3.4 Pengujian Parsial.....	113
4.3.5 Pengujian Simultan	116
4.3.6 Koefisien Determinasi.....	117
4.4 Pembahasan	118

BAB V	PENUTUP.....	122
	5.1 Kesimpulan	122
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	125
	5.3 Saran	125
	5.3.1 Implikasi Kebijakan.....	125
	5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang.....	128
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	