

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                           | i   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                      | ii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                      | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....         | iv  |
| ABSTRAK .....                                 | v   |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                   | vi  |
| KATA PENGANTAR .....                          | vii |
| DAFTAR TABEL .....                            | xiv |
| DAFTAR GAMBAR.....                            | xv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                         | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                       | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....              | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                     | 9   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                   | 9   |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                 | 10  |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....               | 10  |
| BAB II TELAAH PUSTAKA .....                   | 12  |
| 2.1 Landasan Teori .....                      | 12  |
| 2.1.1 Pengertian dan Karakteristik Jasa ..... | 12  |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan Jasa.....            | 14  |
| 2.1.3 Dimensi Kualitas Jasa.....              | 16  |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.4 Promosi .....                           | 17        |
| 2.1.4.1 Tujuan Promosi .....                  | 17        |
| 2.1.4.2 Bauran Promosi .....                  | 18        |
| 2.1.5 Promosi Penjualan .....                 | 21        |
| 2.1.5.1 Tujuan Promosi Penjualan .....        | 21        |
| 2.1.5.2 Dimensi Promosi Penjualan Utama ..... | 22        |
| 2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....               | 24        |
| 2.1.6.1 Dimensi Loyalitas Merek .....         | 25        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                | 28        |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                  | 33        |
| 2.74 Hipotesis .....                          | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>        | <b>35</b> |
| 3.1 Variabel Penelitian.....                  | 35        |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel .....       | 35        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                 | 38        |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....               | 39        |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....             | 39        |
| 3.6 Metode Analisis Data .....                | 41        |
| 3.6.1 Analisis Kuantitatif .....              | 41        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                  | 41        |
| 3.6.3 Uji Validitas .....                     | 41        |
| 3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 42        |
| 3.6.5 Uji Asumsi Klasik .....                 | 43        |
| 3.6.5.1 Uji Normalitas .....                  | 43        |
| 3.6.5.2 Uji Multikolinearitas .....           | 44        |
| 3.6.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....         | 44        |

|   |    |
|---|----|
| 3.6.5.4 Uji Goodness Of Fit ( $R^2$ ) .....       | 45 |
| 3.6.5.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 45 |
| 3.6.5.6 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....   | 46 |
| 3.6.5.7 Uji Parsial (Uji t) .....                 | 46 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....          | 48 |
| 4.1 Gambaran Umum Indra Cellular .....            | 48 |
| 4.2. Gambaran Umum Responden.....                 | 49 |
| 4.2.1 Jenis Kelamin .....                         | 49 |
| 4.2.2 Umur Responden.....                         | 50 |
| 4.2.3 Pekerjaan Responden .....                   | 51 |
| 4.3 Analisis Tanggapan Responden .....            | 52 |
| 4.3.1 Indeks Mengenai Kualitas Pelayanan .....    | 53 |
| 4.3.2 Indeks Mengenai Promosi Penjualan .....     | 56 |
| 4.3.3 Indeks Mengenai Loyalitas Pelanggan .....   | 58 |
| 4.4 Hasil Analisis Data .....                     | 61 |
| 4.4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....        | 61 |
| 4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....                     | 65 |
| 4.4.2.1 Uji Normalitas .....                      | 65 |
| 4.4.2.2 UJI Multikolinearitas .....               | 66 |

|   |    |
|---|----|
| 4.4.2.3 Uji Heterokedastisitas .....          | 67 |
| 4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 68 |
| 4.4.4 Uji Goodness Of Fit .....               | 70 |
| 4.4.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 70 |
| 4.4.4.2 Uji t .....                           | 71 |
| 4.4.4.3 Uji F .....                           | 72 |
| 4.5 Pembahasan.....                           | 73 |
| BAB V PENUTUP .....                           | 75 |
| 5.1 Kesimpulan .....                          | 75 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....             | 76 |
| 5.3 Saran .....                               | 76 |
| 5.3.1 Saran Untuk Perusahaan .....            | 76 |
| 5.3.1 Saran Penelitian Akan Datang.....       | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                          | 79 |