

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	11
1.4 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori Dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Landasan Teori	13
2.1.1.1 Pemasaran	13

2.1.1.2	Loyalitas Pelanggan	14
2.1.1.3	Kualitas Produk.....	20
2.1.1.4	Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.1.5	Harga	27
2.1.2	Penelitian Terdahulu.....	34
2.2	Kerangka Pemikiran.....	37
2.3	Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	39
3.2	Populasi Dan Sampel Penelitian	41
3.2.1	Populasi.....	41
3.2.2	Sampel	41
3.3	Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1	Data Primer	43
3.3.2	Data Sekunder	43
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.4.1	Kuesioner (angket).....	43
3.4.2	Wawancara.....	44
3.4.3	Studi Pustaka.....	45
3.5	Metode Analisis Data	45
3.5.1	Analisis Kuantitatif, Uji Reliabilitas Dan Uji Validitas	45
3.5.1.1	Analisis Kuantitatif	45
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	45

3.5.1.3 Uji Validitas.....	46
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.1 Uji Multikolinearitas.....	47
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas	47
3.6.3 Uji Normalitas	48
3.6.4 Analisis Regresi Berganda	49
3.6.5 Uji <i>Goodness of Fit</i>	49
3.6.6 Analisis Kualitatif	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT Indosat Tbk.	53
4.1.1.2 Profil Singkat IM3	55
4.2 Gambaran Umum Responden.....	55
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Uang Saku	57
4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Menggunakan IM3	58
4.3 Pengujian Instrumen.....	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	60

4.4	Hasil Penelitian.....	61
4.4.1	Deskripsi Variabel Penelitian.....	61
4.4.1.1	Analisis Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk.....	62
4.4.1.2	Analisis Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	64
4.4.1.3	Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	68
4.4.1.4	Analisis Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	70
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	73
4.5.1	Uji Normalitas	73
4.5.2	Uji Multikolinearitas.....	74
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	75
4.5.4	Hasil Analisis Regresi Berganda	76
4.6	Kelayakan Model	77
4.6.1	Uji F	77
4.6.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.6.3	Pengujian Hipotesis	79
4.6.4	Pembahasan.....	81

BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN-LAMPIRAN	