

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.3 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Loyalitas Konsumen .....	13
2.1.2 Kualitas Layanan .....	15
2.1.3 Kualitas Produk .....	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Penjabaran Hipotesis .....	22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	23
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	24
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	25
2.4 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4.1 Persamaan Struktural .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
3.1.1 Variabel Penelitian .....	27

3.1.2	Definisi Operasional .....	27
3.2	Sampling .....	30
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.3.1	Jenis Data .....	33
3.3.1.1	Data Primer .....	33
3.3.1.2	Data Sekunder .....	33
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Analisis Data .....	36
3.4.1	Analisis Deskriptif .....	36
3.4.2	Uji Reliabilitas dan Validitas .....	36
3.4.2.1	Uji Reliabilitas .....	36
3.4.2.2	Uji Validitas .....	37
3.4.3	Analisis Jalur .....	37
3.4.3.1	Uji Normalitas .....	39
3.4.3.2	Uji Linearitas .....	39
3.4.3.3	Uji Multikolonieritas .....	40
3.4.3.4	Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.4.4	Analisis Regresi .....	41
3.4.5	Validitas Model .....	41
3.4.6	Interpretasi Hasil Analisis .....	42
3.4.7	Uji Hipotesis .....	43
BAB IV	ANALISIS DATA .....	43
4.1	Gambaran Umum Responden .....	43
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia .....	44
4.1.3	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	44
4.1.4	Responden Berdasarkan Lama Memakai Produk Indosat .....	45
4.1.5	Responden Berdasarkan Produk Indosat yang Digunakan .....	45
4.2	Analisis Data .....	46
4.2.1	Analisis Data Deskriptif .....	46
4.2.1.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	47
4.2.1.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	48
4.2.1.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
4.2.1.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen .....	50
4.2.2	Uji Reliabilitas dan Validitas .....	50
4.2.2.1	Uji Reliabilitas .....	51
4.2.2.2	Uji Validitas .....	52
4.2.3	Analisis Data .....	53
4.2.3.1	Uji Normalitas .....	53
4.2.3.2	Uji Linearitas .....	57

4.2.3.3 Uji Multikolonieritas .....	58
4.2.3.4 Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.2.3.5 Analisis Jalur .....	61
4.2.3.5.1 Validitas Model .....	64
4.2.3.5.2 Interpretasi Hasil Analisis .....	65
4.2.3.6 Pengujian Hipotesis .....	67
4.2.3.6.1 Pengujian Hipotesis 1 .....	70
4.2.3.6.2 Pengujian Hipotesis 2 .....	70
4.2.3.6.3 Pengujian Hipotesis 3 .....	71
4.2.3.6.4 Pengujian Hipotesis 4 .....	71
4.2.3.6.5 Pengujian Hipotesis 5 .....	71
4.3 Pembahasan .....	72
4.3.1 Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya .....	72
4.3.2 Dampak Manajerial .....	74
4.3.3 Interpretasi Peneliti .....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
5.1 Simpulan .....	78
5.1.1 Simpulan Hipotesis.....	78
5.1.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
5.1.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	78
5.1.1.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
5.1.1.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen.....	79
5.1.1.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen.	80
5.1.2 Simpulan Masalah Penelitian.....	80
5.2 Keterbatasan .....	83
5.3 Saran .....	83
5.3.1 Implikasi Kebijakan .....	83
5.3.2 Saran Penelitian yang Akan Datang .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>