

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMANAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan dan Masalah Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.2 Kualitas Layanan.....	17
2.1.3 Kualitas Produk.....	21
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	24
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
2.3 Dimensionalisasi Variabel.....	27
2.3.1 Variabel Kualitas Layanan.....	27

2.3.2	Variabel Kualitas Produk.....	28
2.3.3	Variabel Kepuasan Konsumen.....	29
2.3.4	Variabel Loyalitas Konsumen.....	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.1.1	Variabel Penelitian.....	33
3.1.2	Definisi Operasional.....	32
3.2	Sampling.....	35
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.1	Jenis Data.....	38
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4	Analisis Data.....	40
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.4.1.1	Uji Validitas.....	42
3.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.4.2.1	Uji Normalitas.....	43
3.4.2.2	Uji Multikolineritas.....	43
3.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.4.3	Uji Regresi Linier Berganda.....	45
3.4.4	Uji Kelayakan Model.....	45
3.4.5	Uji Hipotesis.....	46
BAB IV	ANALISIS DATA.....	47
4.1	Gambaran Umum Responden.....	47
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.1.4	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
4.1.5	Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Indosat.....	50
4.1.6	Responden Berdasarkan Produk Indosat yang	

	Digunakan.....	51
4.2	Analisis Data.....	52
4.2.1	Analisis Data Deskriptif.....	52
4.2.1.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	53
4.2.1.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	57
4.2.1.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	59
4.2.1.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen.....	61
4.2.2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.2.2.1	Uji Validitas.....	63
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	65
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	66
4.2.3.1	Uji Normalitas.....	66
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas.....	69
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.2.4.1	Uji Kelayakan Model.....	72
4.2.4.2	Uji Hipotesis.....	76
4.3	Pembahasan.....	80
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....	83
5.1	Ringkasan Penelitian.....	83
5.2	Kesimpulan Hipotesis.....	84
5.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
5.2.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
5.2.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	83
5.3	Kesimpulan Masalah Penelitian.....	87
5.4	Implikasi Teoritis.....	89
5.5	Implikasi Manajerial.....	91
5.6	Keterbatasan Penelitian.....	93

5.7 Agenda Penelitian Mendatang.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95