

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	10
1.3.Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. <i>Brand</i>	13
2.1.2. <i>Brand Loyalty</i> (Loyalitas Merek).....	15

	2.1.3. <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	22
	2.1.4. <i>Service Quality</i>	24
	2.1.5. <i>Perceived Value</i>	27
	2.2. Penelitian Terdahulu	30
	2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
	2.4. Hipotesis.....	37
BAB III	METODE PENELITIAN	38
	3.1 Jenis Penelitian.....	38
	3.2 Populasi dan Sampel	38
	3.3 Sumber Data	39
	3.4 Metode Pengumpulan Data.....	40
	3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
	3.6 Metode Analisis Data.....	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	48
	4.1 Gambaran Umum Responden	48
	4.2 Analisis Deskriptif	50
	4.2.1. <i>Brand Image</i>	50
	4.2.2. <i>Service Quality</i>	52
	4.2.3. <i>Perceived Quality</i>	55
	4.2.4. <i>Brand Loyalty</i>	57
	4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	59
	4.3.1. Uji Validitas	59

4.3.2. Uji Reliabilitas	60
4.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.5.1. Analisis Regresi Berganda <i>Brand Loyalty</i>	63
4.5.2. Pengujian Hipotesis.....	65
4.5.3. Koefisien Determinasi <i>Brand Loyalty</i>	67
4.6 Pembahasan.....	68
4.6.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> (X1) Terhadap <i>Brand Loyalty</i>	68
4.6.2. Pengaruh <i>Service Quality</i> (X2) Terhadap <i>Brand Loyalty</i>	69
4.6.3. Pengaruh <i>Perceived Quality</i> (X3) Terhadap <i>Brand Loyalty</i>	70
BAB V PENUTUP	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah pelanggan operator seluler di Indonesia (dalam jutaan).....	6
Tabel 1.2. Data <i>brand value</i> simcard GSM prabayar (dalam persen).....	7
Tabel 2.1. Penelitian Ruchan Kayaman dan Huseyin Arasli (2007).....	30
Tabel 2.2. Penelitian Norjaya Mohd Yasin, Mohd Nasser Noor dan Osman Mohammad	32
Tabel 2.3. Penelitian Franz-Rudolf Esch and Tobias Langner, Bernd H. Schmitt dan Patrick Geus (2006)	33
Tabel 2.4. Penelitian R. Bravo Gil, E. Marti'nez Salinas (2007).....	35
Tabel 4.1 Identitas responden berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4.2 Identitas responden berdasarkan umur.....	49
Tabel 4.3 Identitas responden berdasarkan lamanya menjadi pelanggan kartu prabayar GSM PT. Indosat	49
Tabel 4.4 Identitas responden berdasarkan frekuensi dalam sebulan melakukan isi ulang.....	50
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang <i>friendly</i>	51
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang inovatif	51
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang <i>attractive</i>	52
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang <i>tangible</i>	52
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang <i>reliability</i>	53
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang <i>responsiveness</i>	53

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang <i>assurance</i>	54
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang <i>emphaty</i>	54
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang <i>fair price</i>	55
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang <i>brand reputation</i>	56
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang <i>value for money</i>	56
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang <i>main choise</i>	57
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang <i>word of mouth</i>	58
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang <i>join program</i>	58
Tabel 4.19 Hasil perhitungan validitas indikator	59
Tabel 4.20 Hasil perhitungan reliabilitas	62
Tabel 4.21 Hasil Output SPSS : Uji Multikolinearitas (VIF-Tolerance)	62
Tabel 4.22 Ringkasan Hasil Perhitungan	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Icon Image Sinyal Kuat Indosat	24
Gambar 2.2.	Berbagai Layanan Yang Ditawarkan Indosat	27
Gambar 2.3.	Program Poin Plus-plus Sebagai Strategi <i>Perceived Value</i>	29
Gambar 2.4.	Kerangka pemikiran	31
Gambar 4.1.	Uji Normalitas	61
Gambar 4.1.	Grafik Plot.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Penelitian dan Frekuensi Tabel

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 5 Regression

Lampiran 6 Harga Kritik Product Moment

Lampiran 7 Tabel t