

## 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 TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	16
1.4 Sistematika Penulisan .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Pemasaran.....	19
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	19
2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	22
2.1.3 Kualitas.....	25
2.1.4 Kualitas Produk.....	25
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.6 Desain produk.....	35
2.1.7 Harga.....	36
2.1.8 Kepercayaan.....	43
2.1.9 Persepsi kualitas produk dan hubungannya dengan loyalitas.... pelanggan.....	46
2.1.10 Persepsi kualitas pelayanan dan hubungannya dengan loyalitas pelanggan .....	47
2.1.11 Persepsi desain produk dan hubungannya dengan loyalitas.... pelanggan .....	49
2.1.12 Persepsi harga dan hubungannya dengan loyalitas..... pelanggan.....	50
2.1.13 Persepsi kepercayaan dan hubungannya dengan loyalitas..... pelanggan .....	51
2.2 Penelitian Terdahulu .....	52
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	56
2.4 Hipotesis .....	58

BAB III METODE PENELITIAN .....	60
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	60
3.1.1 Variabel Penelitian.....	60
3.1.1.1 Variabel Dependen.....	60
3.1.1.2 Variabel Independen .....	60
3.1.1 Definisi Operasional. ....	61
3.2 Populasi dan Sampel. ....	64
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	66
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	67
3.4.1 Kuesioner ( Angket).....	67
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	68
3.5 Teknik Analisis.....	68
3.6 Metode Analisis Data.....	69
3.6.1 Analisis Kuantitatif .....	69
3.6.1.1 Uji Realibilitas .....	69
3.6.1.2 Uji Validitas .....	70
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	70
3.6.2.1 Uji Multikolinearitas.....	70
3.6.2.2 Uji Normalitas.....	71
3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas .....	72
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	72
3.6.4 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	74
3.6.4.1 Uji F .....	74
3.6.4.2 Uji t .....	75
3.6.4.3 Koefisien Determinasi .....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	77
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	77
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT. Indosat.....	77
4.1.1.2 Profil Singkat IM3 .....	79
4.2 Gambaran Umum Responden .....	79
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Program Studi.....	80
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Uang Saku per Bulan	81
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	82
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban .....	82
4.3.1.1 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	83
4.3.1.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	85
4.3.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Desain Produk ( $X_3$ ).....	88
4.3.1.4 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel	

Harga ( $X_4$ ).....	89
4.3.1.5 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan ( $X_5$ ).....	91
4.3.1.6 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	93
4.4 Analisis Data dan Pembahasan .....	94
4.4.1 Uji Validitas .....	94
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	95
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	97
4.4.3.1 Uji Normalitas .....	97
4.4.3.2 Uji Multikolinieritas .....	97
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	100
4.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
4.4.5 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	102
4.4.5.1 Uji t .....	102
4.4.5.2 Uji F.....	105
4.4.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	107
4.5 Pembahasan.....	107
BAB V PENUTUP. ....	114
5.1 Kesimpulan .....	114
5.2 Saran.....	117
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	120
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	