

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Kualitas Produk	9
2.1.3 Kepercayaan	12
2.1.4 Kepuasan.....	14

2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis.....	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	26
3.2 Identifikasi Variabel.....	26
3.3 Defenisi Operasional Variabel	36
3.4 Desain Penelitian.....	28
3.5 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5.1 Populasi Dan Sampel.....	28
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.6 Jenis Data Dan Sumber Data.....	30
3.6.1 Data Primer.....	30
3.6.2 Data Skunder	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8 Teknik Analisis Data	32
3.8.1 Analisis Kuantitatif.....	32
3.8.2 Uji Validitas.....	33
3.8.3 Uji Reliabilitas	33
3.8.4 Regresi Linear Berganda	34
3.8.5 Uji Asumsi Klasik	34
3.8.6 Uji Hipotesis	36
3.8.7 Koefesien Determinasi (R2)	37
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Sejarah PT. Telkomsel.....	38
4.1.2 Gambaran Umum Produk.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	41

4.2 Analisis Deskriptif.....	41
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	43
4.3 Hasil Analisis Data.....	46
4.3.1 Uji Instrumen Data	46
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.3.4 Uji Hipotesis	52
4.3.5 Koefesien Determinasi	54
4.4 Pembahasan	54
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel	4
Tabel 1.2	: Penetrasi Pengguna Internet	5
Tabel 1.3	: Data Survei Awal	6
Tabel 2.1	: Ringkasan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2	: Responden Menurut Usia	42
Tabel 4.3	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Produk	43
Tabel 4.4	: Frekuensi Responden Terhadap Kepercayaan	44
Tabel 4.5	: Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan.....	45
Tabel 4.6	: Frekuensi Responden Terhadap Loyalitas	46
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.8	: Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.10	: Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.11	: Hasil Uji Hipotesis	53
Tabel 4.12	: Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi Perusahaan.....	41
Gambar 4.1	: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
Gambar 4.2	: Hasil Uji Normalitas.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	: Rekapitulasi Data
LAMPIRAN 3	: Frekuensi Jawaban Responden
LAMPIRAN 4	: Uji Instrumen Data
LAMPIRAN 5	: Regresi, Uji Asumsi Klasik Dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN 6	: Dokumentasi Penelitian