

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kebaruan Penelitian.....	12
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
A. Latar Belakang Teori	16

B. Kerangka Teoritik dan Hipotesis	34
--	----

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN 39

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
-------------------------------------	----

B. Pendekatan Penelitian.....	40
-------------------------------	----

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	43
---	----

D. Penyusunan Instrumen	44
-------------------------------	----

E. Teknik Pengumpulan Data	66
----------------------------------	----

F. Teknik Analisis Data	68
-------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 74

A. Deskripsi data.....	74
------------------------	----

B. Profil data	80
----------------------	----

B. Pengujian Hipotesis	88
------------------------------	----

C. Pembahasan	108
---------------------	-----

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN 113

A. Kesimpulan	113
---------------------	-----

B. Implikasi.....	115
-------------------	-----

C. Keterbatasan Penelitian	118
----------------------------------	-----

D.Saran.....119

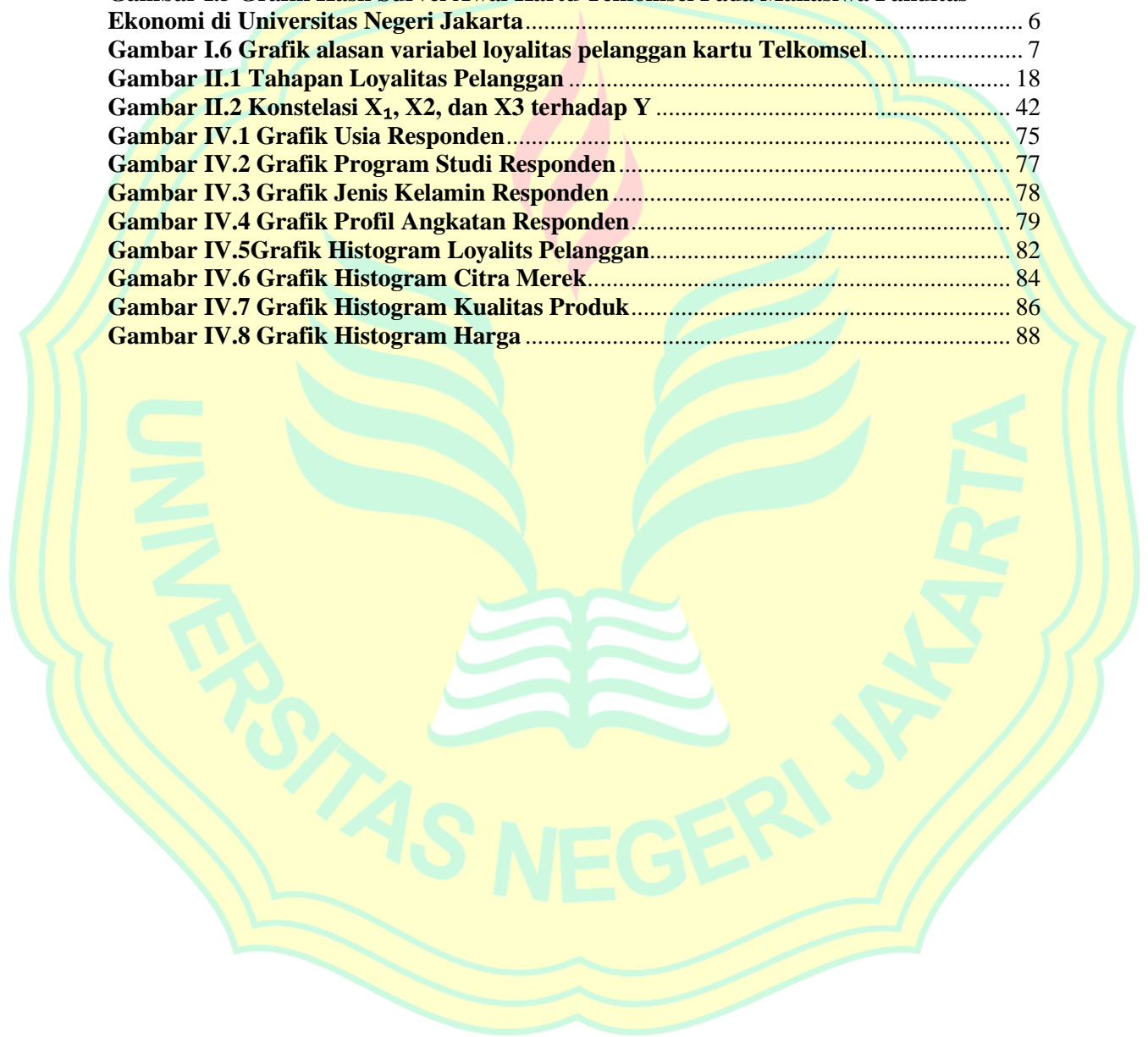
DAFTAR PUSTAKA.....122

LAMPIRAN.....127



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Pengguna Internet di dunia	2
Gambar I.2 Grafik Jumlah Pelanggan Seluler	3
Gambar I.3 Grafik Pelanggan Operator Seluler	4
Gambar I.4 Grafik Rentang Umur Pengguna Internet di Indonesia.....	5
Gambar I.5 Grafik Hasil Survei Awal Kartu Telkomsel Pada Mahasiwa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.....	6
Gambar I.6 Grafik alasan variabel loyalitas pelanggan kartu Telkomsel.....	7
Gambar II.1 Tahapan Loyalitas Pelanggan	18
Gambar II.2 Konstelasi X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y	42
Gambar IV.1 Grafik Usia Responden.....	75
Gambar IV.2 Grafik Program Studi Responden.....	77
Gambar IV.3 Grafik Jenis Kelamin Responden	78
Gambar IV.4 Grafik Profil Angkatan Responden.....	79
Gambar IV.5Grafik Histogram Loyalits Pelanggan.....	82
Gamabr IV.6 Grafik Histogram Citra Merek.....	84
Gambar IV.7 Grafik Histogram Kualitas Produk.....	86
Gambar IV.8 Grafik Histogram Harga	88



DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel III.2 Skala Instrumen Penilaian Loyalitas Pelanggan	47
Tabel III.3 Kisi-Kisi Instrumen Citra Merek.....	51
Tabel III.4Skala Instrumen Penilaian Citra Merek	52
Tabel III.5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk.....	57
Tabel III.6 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Produk	57
Tabel III.7Kisi-Kisi Instrumen Harga	62
Tabel III.8 Skala Instrumen Penilaian Harga.....	63
Tabel III.9 Profil Usia Responden.....	75
Tabel IV.1 Profil Program Studi Responden	76
Tabel IV.2Profil Jenis Kelamin Responden	78
Tabel IV.3 Profil Angkatan Responden.....	79
Tabel IV.4 Statistika Deskriptif Loyalitas pelanggan.....	81
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Loyalitas Pelanggan.....	81
Tabel IV.7 Statistika Deskriptif Citra Merek	83
Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Citra Merek	83
Tabel IV.9 Statistika Deskriptif Kualitas Produk.....	85
Tabel IV.10 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk	85
Tabel IV.11 Statistika Deskriptif Harga.....	87
Tabel IV.12 Distribusi Frekuensi Harga.....	87
Tabel IV.13 Uji Normalitas	89
Tabel IV.14 Uji Linieritas X1 terhadap Y	90
Tabel IV.15 Uji Linieritas X2 terhadap Y	91
Tabel IV.16 Uji Linieritas X3 terhadap Y	92
Tabel IV.18 Uji Persamaan linier regresi sederhana X1 terhadap Y	93
Tabel IV.19 Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y}=10,155+0,497X1$	95
Tabel IV.20 Uji Persamaan linier regresi sederhana X2 terhadap Y	96
Tabel IV.21Gambar Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y}=16,129+0,262X1$	97
Tabel IV.22 Uji Persamaan linier regresi sederhana X3 terhadap Y	98
Tabel IV.23grafik persamaan regresi $\hat{Y}=9,720+0,589X3$	99
Tabel IV.24 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel X1 terhadap Y.....	100
Tabel IV.25 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel X2 terhadap Y.....	101
Tabel IV.26 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Variabel X3 terhadap Y.....	102
Tabel IV.27 Uji Analisis Koefisien Korelasi Pearson X1 terhadap Y	103
Tabel IV.28 Uji Analisis Koefisien Korelasi Pearson X2 terhadap Y	104
Tabel IV.29 Uji Analisis Koefisien Korelasi Pearson X3 terhadap Y	105
Tabel IV.30 Uji Koefisien Determinasi Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan..	106
Tabel IV.31 Uji Koefisien Determinasi kualitas produk Terhadap loyalitas pelangga	107
Tabel IV.32Uji Koefisien Determinasi harga Terhadap loyalitas pelanggan.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	127
Lampiran 2 Lampiran 2 Format Saran Dan Perbaikan Skripsi.....	128
Lampiran 3 Survei Awal	129
Lampiran 4 Lampiran 2. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	132
Lampiran 5 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	133
Lampiran 6 Data Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	134
Lampiran 7 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	135
Lampiran 8 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Citra Merek (X1).....	136
Lampiran 9 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Citra Merek (X1).....	137
Lampiran 10. Data Perhitungan Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	138
Lampiran 11 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1).....	139
Lampiran 12 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2).....	140
Lampiran 13 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Kualitas Produk (X2).....	141
Lampiran 14 Data Perhitungan Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	142
Lampiran 15 Lampiran 12. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	143
Lampiran 16 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Harga (X3).....	144
Lampiran 17 Lampiran 14. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Harga (X3)	145
Lampiran 18 Lampiran 15. Data Perhitungan Validitas Variabel Harga (X3).....	146
Lampiran 19 Lampiran 16. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3).....	147
Lampiran 20 Lampiran 17. Kuesioner Final Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	148
Lampiran 21. Data Mentah Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	149
Lampiran 22 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	152
Lampiran 23 Lampiran 20. Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Loyalitas Pelanggan (Y)	153
Lampiran 24 Lampiran 21. Kuesioner Final Penelitian Variabel Citra Merek (X1)..	155
Lampiran 25 Data Mentah Variabel Citra Merek (X1).....	156
Lampiran 26 Lampiran 23. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Citra Merek (X1).....	160
Lampiran 27 Lampiran 24. Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Citra Merek (X1)	161
Lampiran 28 Lampiran 25. Kuesioner Final Penelitian Variabel Kualitas Produk (X2)	163
Lampiran 29Lampiran 26. Data Mentah Variabel Kualitas Produk (X2).....	164
Lampiran 30 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Kualitas Produk (X2)	168
Lampiran 31 Lampiran 27. Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Kualitas Produk (X2).....	169
Lampiran 32 Kuesioner Final Penelitian Variabel Harga (X3).....	171

Lampiran 33 Data Mentah Variabel Harga (X3)	172
Lampiran 34 Lampiran 30. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-Rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Harga (X3)	176
Lampiran 35 Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Harga (X3)	177
Lampiran 36 Data Mentah Variabel Citra Merek (X1), Kualitas Produk (X2) dan Harga (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	179
Lampiran 37 Perhitungan Uji Normalitas.....	183
Lampiran 38 Uji Linieritas X_1 Terhadap	184
Lampiran 39 Lampiran 34. Uji Linieritas X_2 Terhadap Y	185
Lampiran 40 Lampiran 35. Uji Linieritas X_3 Terhadap Y	186
Lampiran 41 Tabel ZLampiran 42 Riwayat Hidup	187

