

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	12
1.3. Pembatasan Masalah .....	14
1.4. Perumusan Masalah .....	15
1.5. Kegunaan Penelitian .....	16
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b> .....	<b>17</b>
2.1. Deskripsi Konseptual .....	17
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.1.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	27
2.1.5 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	29
2.1.6 Kualitas Layanan.....	30
2.1.7 Citra Merek .....	35
2.1.8 Kepercayaan Merek .....	41
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	43
2.3 Kerangka Teoretik.....	63
2.4 Perumusan Hipotesis .....	64
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>66</b>
3.1 Tujuan Penelitian .....	66
3.2 Tempat, Waktu, dan Objek Penelitian .....	66
3.3 Metode Penelitian .....	67
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	68
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	73
3.6 Teknik penentu Populasi Dan Sampel .....	75
3.7 Metode Analiss .....	77
3.7.1 uji instrumen .....	78
3.7.2.Asumsi Klasik .....	80
1. Uji Normalitas .....	80
2. Uji Multikolinieritas .....	80
3. Uji Heterokedastisitas .....	81
3.7.3 Uji Hipotesis .....	81
1. Uji T .....	81
3.7.4 Analisis Regresi Berganda .....	83

3.7.5. Koefisien Determinasi.....	84
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
A Deskripsi Data .....	85
1. Karakteristik Responden .....	85
B. Hasil Penelitian.....	89
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	89
1. Uji Validitas .....	89
2. Uji Realibilitas .....	90
1. Analisis Variabel Kualitas Layanan IM3 Indosat .....	93
2. Analisis Variabel Citra Merek IM3 Indosat.....	99
3. Analisis Variabel Kepercayaan Merek IM3 Indosat .....	102
4. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan IM3 Indosat....	107
2. Uji Asumsi Klasik .....	112
1. Uji Normalitas .....	112
2. Uji linieritas .....	113
3. Uji Multikolineritas .....	116
4. Uji Heterokedastisitas .....	117
3.7.3 Uji Hipotesis .....	119
1. Analisis Regresi Berganda .....	119
2. Uji T .....	121
3. Koefisien Determinasi.....	122
4. Pembahasan.....	123
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>129</b>
A. Kesimpulan .....	129
B. Implikasi .....	129
C. Saran .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>144</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>148</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>TABEL I.1</b> Top Brand Index Sim Card GSM Prabayar Tahun 2013-2015.....	10
<b>TABEL II.1</b> Strategi Bisnis perusahaan .....	25
<b>TABEL II.2</b> Hasil penelitian Terdahulu.....	61
<b>TABEL III.2</b> Operasional Variabel .....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>GAMBAR I.1</b> Pertumbuhan Layanan Seluler Indonesia dan pertumbuhan Data (%).....	3
<b>GAMBAR I.2</b> Kecepatan Rata-rata Akses Internet Operator Seluler di Indosasia. ....	5
<b>GAMBAR I.3</b> Pertumbuhan Pendapatan 3 Operator Seluler XL Axiata, Indosat Ooredoo, telkomsel 2014-2015.....	6
<b>GAMBAR I.4</b> Pelanggan Operator Seluler di Indonesia 2016.....	7
<b>GAMBAR I.5</b> Kinerja Tiga Operator Seluler Terbesar .....	8
<b>GAMBAR 2.1</b> Kerangka Model Penelitian .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>LAMPIRAN 1</b> Lampiran Kuesioner.....	148
<b>LAMPIRAN 2</b> Lampiran Hasil jawaban 100 Responden .....	154
<b>LAMPIRAN 3</b> Lampiran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	166
<b>LAMPIRAN 4</b> Lampiran Uji Asumsi Dasar.....	174
<b>LAMPIRAN 5</b> Lampiran uji Asumsi Klasik.....	176
<b>LAMPIRAN 6</b> Lampiran Uji Hipotesis.....	177