

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR REFERENSI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Loyalitas.....	13
2.3 Kualitas Produk	16
2.4 Kepercayaan	20
2.5 Harga Produk	23
2.2 Kepuasan	27
2.6 Model Empirik	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data	35
3.5 Sumber Data	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Variabel dan Indikator	36
3.8 Teknik Analisis	37
3.8.1 Analisis Data Kualitatif	37
3.8.2 Analisis Data Kuantitatif	37

3.8.2.1	Uji Validitas	38
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	39
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.8.3.1	Uji Normalitas	39
3.8.3.2	Uji Multikoleniaritas	40
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.8.5	Pengujian Hipotesis Penelitian	42
3.8.5.1	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji-t)	42
3.8.5.2	Uji Signifikasi Simultan (Uji-F)	43
3.8.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Responden	45
4.1.1	Jenis Kelamin	45
4.1.2	Umur Responden	46
4.1.3	Lama Responden Menggunakan Produk Telkomsel	46
4.1.4	Pendapatan Responden	47
4.1.5	Pendidikan Responden	48
4.2	Analisis Deskriptif	48
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X_1)	48
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X_2)	50
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga Produk (X_3)	52
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y_1)	54
4.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas (Y_2)	56
4.3	Pengujian Instrumen	58
4.3.1	Uji Validitas	58

4.3.2 Uji Reliabilitas	59
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	60
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.4.1 Koefisien Determinasi	65
4.4.2 Pengujian Hipotesis	66
4.5 Pengaruh langsung dan tidak langsung	70
4.6 Pembahasan	71
4.6.1 Kualitas Produk dan Kepuasan	72
4.6.2 Kepercayaan dan Kepuasan	73
4.6.3 Harga Produk dan Kepuasan	74
4.6.4 Kualitas Produk dan Loyalitas	75
4.6.5 Kepercayaan dan Loyalitas	76
4.6.6 Harga Produk dan Loyalitas	77
4.6.7 Kepuasan dan Loyalitas	78
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	83
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	83
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	84
5.2.3 Keterbatasan Penelitian	85

DAFTAR REFERENSI