

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
INTISARI.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2. Kualitas Produk.....	11
2.1.3. Citra Merek.....	13
2.1.4. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	15
2.2.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	16

2.2.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	17
2.2.4. Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel .....	20
.....	22
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4.1. Jenis Data.....	24
3.4.2. Sumber Data.....	24
3.4.3. Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5 Teknik Analisis .....	25
3.5.1. Uji Validitas .....	25
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	26
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	26
1. Uji Normalitas.....	27
2. Uji Multikolinearitas.....	27
3. Uji Heteroskedastisitas .....	28
3.5.4. Analisis Regresi.....	28
3.5.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	29
3.5.6. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Identitas Responden .....	31
4.1.1. Usia Responden .....	31
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	32
4.1.3. Jenis Kelamin Responden.....	32
4.1.4. Periode Menggunakan XL Prabayar Pada Responden.....	33
4.1.5. Pekerjaan Responden.....	34
4.2. Deskripsi Variabel.....	35
4.2.1. Deskripsi Frekuensi Indikator Loyalitas Pelanggan.....	36
4.2.2. Deskripsi Frekuensi Indikator Kualitas Produk .....	37

4.2.3. Deskripsi Frekuensi Indikator Citra Merek.....	38
4.2.4. Deskripsi Frekuensi Indikator Kepuasan Pelanggan.....	39
4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	40
4.3.1. Uji Validitas.....	40
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	42
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	42
4.4.1. Uji Normalitas .....	42
4.4.2. Uji Multikolinearitas .....	44
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
4.5.1. Persamaan I .....	45
4.5.1. Persamaan II .....	46
4.6. Analisis Koefisien Determinasi.....	47
4.7. Pengujian Signifikasi Pengaruh Secara Parsial (Uji t).....	47
4.9. Pembahasan.....	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran.....	56
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	59

## DAFTAR TABEL

### Nomor Tabel

Tabel 1.1 <i>Market Share Sim Card GSM Prabayar Tahun 2016-2018</i> .....	5
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	23
Tabel 4.1 Deskripsi Usia Responden .....	31
Tabel 4.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 4.3 Deskripsi Pendidikan Responden.....	32
Tabel 4.4 Periode Menggunakan XL Prabayar Pada Responden .....	33
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden .....	34
Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi Indikator Loyalitas Pelanggan .....	37
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Indikator Kualitas Produk.....	38
Tabel 4.8 Deskripsi Frekuensi Indikator Citra Merek .....	39
Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi Indikator Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	41
Tabel 4.11 Uji Relibilitas Indikator Variabel.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Perasamaan I .....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Perasamaan II .....	46

## DAFTAR GAMBAR

### Nomor Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Model Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-P .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

### Nomor Lampiran

Lampiran.1 Kuesioner.....	61
Lampiran.2 Deskriptif Frekuensi .....	65
Lampiran.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
Lampiran.4 Asumsi Klasik.....	68
Lampiran.5 Hasil Regresi.....	69
Lampiran 6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	71