

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Variabel-Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis.....	21
2.3 Model Empirik	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.3. Sumber dan Jenis Data	28
3.4. Metode Pengumpulan Data	28
3.5. Variabel dan Indikator.....	29
3.6. Teknik Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Identitas Responden	38
4.1.2 Analisis Deskriptif	40
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian	45
4.1.4 Model Pertama : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.1.5 Model Kedua : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen	53
4.1.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	57
4.2 Pembahasan	53
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	59
4.2.2 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Konsumen	60
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	61

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62

5.3 Keterbatasan Penelitian.....	63
5.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan Operator Seluler GSM (dalam juta nomor)	3
Tabel 1.2 Tingkat Churn Rate PT Indosat Tbk Tahun 2012 – 2015.....	6
Tabel 2.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel	29
Tabel 4.1 Distribusi Responden menurut Lama Menggunakan Kartu IM3.....	38
Tabel 4.2 Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Konsumen	44
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.10 Uji Validitas Loyalitas Konsumen.....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.12 Uji Kolmogorov-Smirnov	48
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas Model Pertama	49
Tabel 4.14 Analisis Regresi Berganda Model Pertama	51
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Model Pertama	52
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas Model Kedua.....	53
Tabel 4.17 Analisis Regresi Berganda Model Kedua	55
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Model Kedua.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Operator Seluler IM3 (dalam juta nomor).....	4
Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Keinginan Konsumen	13
Gambar 2.2 Model Empirik.....	25
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Model Pertama.....	50
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Model Kedua.....	53
Gambar 4.3 Efek Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	57
Gambar 4.4 Perhitungan Sobel test Pada Efek Mediasi	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Identitas Responden
- Lampiran 4 Tabel Frekuensi
- Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Normalitas
- Lampiran 7 Regresi Model Pertama
- Lampiran 8 Regresi Model Kedua
- Lampiran 9 r-Tabel