

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
KATAPENGANTAR	vi
DAFTARTABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep-konsep Dasar	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Analisis Perilaku Konsumen	11
2.2 Harapan Pelanggan	13
2.3 Kualitas Produk	17
2.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.5 Loyalitas Pelanggan	26
2.6 Model Empirik	29

BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.1.1	Variabel Penelitian	30
3.1.2	Definisi Operasional	31
3.2	Populasi dan Sampel	33
3.3	Jenis-jenis dan Sumber Data	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	35
3.5	Metode Analisi Data	36
3.5.1	Analisis Data Kualitatif	36
3.5.2	Analisis Data Kuantitatif	37
3.5.2.1	Uji Validitas	37
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	38
3.5.2.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.5.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.5.2.5	Pengujian Hipotesis Penelitian	41
3.5.2.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Gambaran Umum Responden	46
4.2	Analisis Data	49
4.2.1	Analisis Data Deskriptif	49
4.2.1.1	Deskripsi Variabel Harapan Pelanggan	50
4.2.1.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	52
4.2.1.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.2.1.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	57

4.2.2 Uji Validitas	49
4.2.3 Uji Reliabilitas	60
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	62
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.2.6 Pengujian Hipotesis	66
4.2.6.1 Pengujian Parsial (Uji t)	66
4.2.6.2 Pengujian Simultan (Uji F)	68
4.2.6.3 Koefisien Determinasi	70
4.3 Pembahasan	71
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.1.1 Ringkasan Penelitian	74
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis	75
5.1.2.1 Pengaruh Harapan Pelanggan terhadap Loyalitas	75
5.1.2.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas	76
5.1.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas	77
5.2 Saran	78
5.3 Saran penelitian selanjutnya	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan <i>Indihome Fiber</i> yang berhenti berlangganan	4
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Pelanggan	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	53
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas	60
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	61
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Multikolinieritas	63
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	69
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	70
Tabel 5.1 Saran Variabel Harapan Pelanggan	79
Tabel 5.2 Saran Variabel Kualitas Produk	80
Tabel 5.3 Saran Variabel Kepuasan Pelanggan	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	29
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas	62
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran B Tabulasi Hasil Kuesioner Responden.....	91
Lampiran C Hasil Uji Validitas.....	94
Lampiran D Hasil Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran E Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	103