

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran	12
B. Kualitas Layanan	12
1. Pengertian Kualitas	12
2. Dimensi Kualitas	13
3. Kesenjangan Kualitas Layanan	17
C. Merek	20
1. Pengertian Merek	20
2. Manfaat Merek	21
D. Citra Merek	23
E. Brand Loyalty	25
1. Pengertian Brand Loyalty	25
2. Tingkatan Brand Loyalty	27
3. Aspek-aspek Loyalitas Merek	30

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merek	31
--	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Populasi Dan Sampel	32
C. Teknik Pengambilan Sampel	33
D. Jenis Data	34
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
Definisi Operasional Variabel	35
F. Teknik Analisis Data	39
G. 1. Analisis Kualitatif	39
2. Analisis Kuantitatif	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reabilitas	40
c. Analisis Regresi Berganda	40
d. Uji Goodness of Fit	41
1) Uji t	41
2) Uji f	41
3) Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	41

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Hasil Uji Validitas Data Pre Test	43
B. Analisis Hasil Uji Reliabilitas Data Pre Test	45
C. Hasil Uji Validitas Data Penelitian	46
D. Hasil Uji Reliabilitas Data Penelitian	48
E. Analisis Profil Responden	48
1. Jenis Kelamin	49
2. Usia	49
3. Pendidikan	50
4. Pekerjaan	51
5. Pendapatan	52
F. Analisis Hasil Jawaban Responden	52
G. Analisis Regresi Berganda	60
H. Uji Goodness of Fit	61
1. Uji t	61
2. Uji f	63
3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
I. Pembahasan	65

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Market Share (Pangsa Pasar) Kartu Seluler GSM Prabayar	2
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Pelanggan Telkomsel	3
Tabel 1.3 Tarif Kartu Seluler (Dalam Rupiah).....	5
Tabel 1.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Rangkuman Definisi Operasional Variabel Dan Indikatornya.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Loyalitas Merek.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan N=100	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Citra Merek N=100	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Merek N=100	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data Penelitian N=100	48
Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.10 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.11 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.12 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.13 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	52
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	54
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek	56
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai loyalitas Merek	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Berganda	60
Tabel 4.18 Hasil Uji T	62
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65