

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
PERNYATAAN KEAHLIAN KARYA.....	v
HALAMAN ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGHANTAR .....	v ii
DAFTAR ISI .....	viv
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

### BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	8
C. Tujuan penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika penulisan .....	10

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pemasaran .....	12
B. Pengertian Bauran Pemasaran.....	13
1. Pengertian Produk .....	14
2. Pengertian Harga .....	17
3. Pengertian Promosi .....	21
4. Pengertian Saluran distribusi.....	23
B. Kepuasan Konsumen .....	26
C. Hipotesis Penelitian .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	30
B. Ukuran Populasi dan teknik pengambilan sampel .....	30
C. Jenis Data .....	30
1. Data Primer .....	31
2. Data Sekunder .....	31
D. Teknik Pengumpulan data .....	31
1. Kuesioner .....	31
2. Wawancara .....	31
E. Skala Pengukuran.....	31
F. Teknik Analisis data .....	32
1. Teknik analisis Kuantitatif .....	32
2. Teknik Kualitatif .....	32
G. Variabel Operasional .....	33
H. Uji validitas dan Uji Reliabilitas.....	36
I. Gamabar Model Penelitian .....	37

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Prosedur Analisis.....	37
B. Analisis Identitas Responden .....	38
C. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	42
D. Uji Asumsi Klasik .....	45
E. Analisis Deskriptif .....	47
F. Analisis Bauran Pemasaran Terhadap kepuasan konsumen Kartu XL Prabayar di Palembang .....	61

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	68
B. Saran .....	68-69

### **Daftar Pusaka**

### **Lampiran**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 daftar operator seluler Indonesia.....	3
Tabel 1.2 Tarif GSM indonesia.....	7
Tabel 3.1 Tabel operasional.....	35
Tabel 4.1 profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	38
Tabel 4.2 profil responden berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 profil responden berdasarkan status.....	39
Tabel 4.4 profil responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	40
Tabel 4.5 profil responden berdasarkan penghasilan .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas produk.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Promosi.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Saluran Distribusi.....	43
Tabel 4.10 hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas bauran konsumen terhadap kepuasan konsumen.....	45
Tabel 4.12 Multikolonieritas.....	46
Tabel 4.13 signal menunjang kebebasan konsumen dalam melakukan komunikasi dimana saja.....	47
Tabel 4.14 menu atau fitur XL yang ditawarkan lengkap.....	48

Tabel 4.15 kemudahan dan kebebasan untuk memilih paket XL yang diinginkan.....	49
Tabel 4.16 tarif koneksi XL bersaing dengan operator lain.....	49
Tabel 4.17 tarif yang diberikan XL sebanding dengan kualitas.....	50
Tabel 4.18 pilihan tarif XL bervariasi.....	51
Tabel 4.19 memilih operator XL kerana tertarik dengan media elektronik.....	52
Tabel 4.20 iklan tarif murah.....	53
Tabel 4.21 iklan yang diberikan XL lewat brosur cukup informatif .....	54
Tabel 4.22 lokasi customer care terdekat.....	55
Tabel 4.23 kemudahan tempat isi ulang.....	56
Tabel 4.24 pembayaran tagihan yang bisa dilakukan pasca bayar customer	
Care terdekat .....	57
Tabel 4.25 saya tetap memilih tarif XL karena murah.....	58
Tabel 4.26 saya yakin XL operator yang bagus.....	59
Tabel 4.27 saya puas setelah memilih operator XL.....	60
Tabel 4.28 tabel rangkuman .....	61
Tabel 4.29 koefisien kolerasi dan determinan.....	62
Tabel 4.30 uji signifikansi simultan.....	63
Tabel 4.31 Uji Parsial .....	64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tarif Brand prabayar dalam persen Tahun 2009 – 2010 .....	4
Gamabr 1.2 Tarif Brand prabayar dalam persen tahun 2009-2010 .....	5
Gambar 4.1 Normalitas .....	46