

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Profil Umum Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia | 1 |
| 1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia..... | 4 |
| 1.1.3 Struktur Organisasi Telkom Regional III Bandung Barat | 5 |
| 1.1.4 Gambaran Umum IndiHome..... | 7 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 8 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 21 |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian..... | 21 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 22 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 23 |
| 1.6.1 Perspektif Bisnis | 23 |
| 1.6.2 Perspektif Akademis | 24 |

| | |
|---|-----------|
| 1.7 Ruang Lingkup Penelitian | 24 |
| 1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian | 24 |
| 1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian..... | 24 |
| 1.8 Sistematika Penulisan | 24 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN | 26 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian..... | 26 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | 26 |
| 2.1.1.1.Konsep Pemasaran..... | 26 |
| 2.1.2 Teori Produk | 28 |
| 2.1.2.1 Produk dalam Teori Pemasaran | 28 |
| 2.1.2.2 Diferensiasi Produk dan Diferensiasi Jasa..... | 30 |
| 2.1.2.3 Kualitas Produk..... | 33 |
| 2.1.2.4 Peningkatan Kualitas Produk..... | 34 |
| 2.1.3 Teori Pelayanan | 34 |
| 2.1.3.1 Kualitas Pelayanan..... | 34 |
| 2.1.4 Teori Harga | 36 |
| 2.1.4.1 Konsep Penetapan Harga | 37 |
| 2.1.5 Teori Kepuasan Pelanggan | 38 |
| 2.1.5.1 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | 39 |
| 2.1.5.2 Proses Pemantauan Kepuasan Pelanggan | 40 |
| 2.1.6. Teori Loyalitas Pelanggan | 41 |
| 2.1.6.1 Membangun Loyalitas Pelanggan..... | 41 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 43 |
| 2.2.1 Hubungan Antar Variabel..... | 43 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian | 51 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.1 Hipotesis Penelitian Pengaruh Simultan | 51 |
| 2.3.2 Hipotesis Penelitian Pengaruh Parsial | 51 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 52 |
| 3.1 Karakteristik Penelitian..... | 52 |
| 3.2 Alat Pengumpulan Data | 54 |
| 3.2.1 Alat Pengumpulan Data Kuantitatif..... | 54 |
| 3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian..... | 70 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 73 |
| 3.4.1 Populasi Penelitian..... | 73 |
| 3.4.2 Sampel Penelitian..... | 73 |
| 3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data | 75 |
| 3.5.1 Strategi Pengamatan Langsung..... | 75 |
| 3.5.2 Strategi Opini | 76 |
| 3.5.3 Strategi Arsip | 76 |
| 3.6 Validitas dan Reliabilitas | 77 |
| 3.6.1 Uji Validitas dalam Penelitian Kuantitatif..... | 77 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas dalam Penelitian Kuantitatif | 84 |
| 3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | 88 |
| 3.7.1 Definisi dan Tujuan Analisis Data..... | 88 |
| 3.7.2 Analisis Deskriptif | 89 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik..... | 93 |
| 3.7.3.1 Uji Normalitas..... | 93 |
| 3.7.3.2 Uji Multikolinieritas..... | 94 |
| 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisiti..... | 95 |
| 3.7.3.4 Uji Autokorelasi..... | 95 |

| | |
|---|------------|
| 3.7.4 Analisis Regresi Berganda..... | 95 |
| 3.7.4.1 Uji-t..... | 97 |
| 3.7.4.2 Uji F..... | 98 |
| 3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi R^2 | 100 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 101 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 101 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 101 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang | 102 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Besar Penghasilan | 103 |
| 4.2 Hasil Uji Statistik..... | 103 |
| 4.2.1. Analisa Deskriptif..... | 103 |
| 4.2.1.1 Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Produk | 104 |
| 4.2.1.2 Analisa Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan..... | 106 |
| 4.2.1.3 Analisa Deskriptif Variabel Harga..... | 109 |
| 4.2.1.4 Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 112 |
| 4.2.1.5. Analisa Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 115 |
| 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik | 117 |
| 4.3.1 Uji Asumsi Klasik Model Regresi I..... | 118 |
| 4.3.1.1 Uji Normalitas Model Regresi I..... | 118 |
| 4.3.1.2 Uji Multikolinieritas Model Regresi I..... | 119 |
| 4.3.1.3 Uji Heteroskedastisiti Model Regresi I..... | 120 |
| 4.3.1.4 Uji Autokorelasi Model Regresi I..... | 121 |
| 4.3.2 Uji Asumsi Klasik Model Regresi II | 122 |
| 4.3.2.1 Uji Normalitas Model Regresi II | 122 |
| 4.3.2.2 Uji Multikolinieritas Model Regresi II | 124 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.2.3 Uji Heteroskedastisiti Model Regresi II | 125 |
| 4.3.2.4 Uji Autokorelasi Model Regresi II | 126 |
| 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 127 |
| 4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda Pertama | 127 |
| 4.4.1.1. Uji-t Regresi Pertama..... | 130 |
| 4.4.1.2 Uji F Regresi Pertama..... | 132 |
| 4.4.1.3 Uji Koefisien Determinasi R^2 Pertama..... | 133 |
| 4.4.2 Uji Regresi Linear Berganda Kedua | 134 |
| 4.4.2.1 Uji-t Regresi Kedua | 138 |
| 4.4.2.2 Uji F Regresi Kedua..... | 140 |
| 4.4.2.3 Uji Koefisien Determinasi R^2 Kedua | 141 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 148 |
| 5.1 Kesimpulan | 148 |
| 5.2 Saran | 152 |
| 5.2.1 Saran untuk PT. Telekomunikasi Indonesia | 152 |
| 5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya | 154 |
| DAFTAR PUSTAKA | 155 |
| LAMPIRAN | |