

DAFTAR ISI

Hal

DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Perusahaan	1
1.1.2 Visi & Misi PT Telkom Indonesia.....	8
1.1.3 Gambaran Umum IndiHome.....	8
1.2 Latar Belakang	10
BAB II.....	24
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	24
2.1.2 Teori Harga	25
2.1.3 Dimensi dan Indikator Harga.....	26
2.1.4 Teori Kualitas Produk	28
2.1.5 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	29
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.7 Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.8 Teori Hubungan Variabel.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Operasional Variabel.....	37
3.2.1 Skala operasional	44
3.3 Tahapan Penelitian.....	45

3.4 Populasi dan Sampel	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel	47
3.5 Teknik Sampling	48
3.6 Pengumpulan Data	49
4. Sumber Data	50
5. Metode Pengumpulan Data	50
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.7.1 Uji Validitas	52
3.7.2 Uji Reliabilitas	55
3.8 Teknik Analisis Data	58
3.8.2	60
3.8.9 Uji Hipotesis (Uji t)	62
Menurut	62
3.9 Objek Penelitian	64
3.10 Instrumen Penelitian	64
BAB IV	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Analisis Karakteristik Responden	65
4.1.1. Jenis Kelamin	65
4.1.2. Usia	66
4.1.3. Pendidikan Terakhir	67
4.1.4. Pekerjaan	68
4.1.5. Pendapatan Bulanan	69
4.2 Hasil Penelitian	70
4.2.1. Analisis Validitas	70
4.3 Analisis Reliabilitas	73
4.4 Analisis Deskriptif	75
4.4.1. Harga IndiHome Witel Bandung PT. Telekomunikasi Indonesia (X1) ..	75
4.4.2. Kualitas Produk IndiHome (X2)	78
4.4.3. Kepuasan Konsumen IndiHome (Y1)	82

4.5 Hasil Uji asumsi Klasik.....	85
4.5.1 Uji Normalitas.....	85
4.5.2 Uji Heterokedasitas	87
4.5.3 Uji Multikorelasi	89
4.5.4 Uji Autokolerasi	90
4.6 Hasil Uji t.....	93
4.7 Hasil Uji F	94
4.8 Koefisien Determinasi.....	95
BAB V.....	96
KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran.....	97
5.2.1 Saran Bagi Witel Bandung.....	98
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	99