

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Deskripsi Layanan Indihome	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Aspek Teoritis	17
1.5.2 Aspek Praktis	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Kajian Teori.....	19
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.2 Pemasaran	19
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	20
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	23

2.1.6	Definisi Kualitas.....	25
2.1.7	Kualitas Produk.....	25
2.1.8	Kualitas Layanan.....	28
2.1.9	Citra Merek	30
2.1.10	Hubungan antar Variabel	32
2.2	Penelitian Terdahulu.....	38
2.3	Kerangka Pemikiran	53
2.4	Hipotesis Penelitian	57
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	57
2.5.1	Variabel Penelitian	57
2.5.2	Lokasi dan Objek Penelitian	57
2.5.3	Waktu Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN		59
3.1	Jenis Penelitian	59
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	59
3.2.1	Operasional Variabel.....	59
3.2.2	Skala Pengukuran.....	64
3.3	Tahapan Penelitian	65
3.4	Populasi dan Sampel	66
3.4.1	Populasi.....	66
3.4.2	Sampel.....	66
3.5	Pengumpulan Data	67
3.5.1	Data Primer	67
3.5.2	Data Sekunder	67
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	68
3.6.1	Uji Validitas	68
3.6.2	Uji Reliabilitas	71
3.7	Teknik Analisis Data	72
3.7.1	Analisis Deskriptif	72
3.7.2	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	74
3.8	Metode Analisa Data	74
3.8.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	74
3.8.2	Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	75

3.7.2	Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
3.9	Uji Hipotesis	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		78
4.1	Pengumpulan Data	78
4.2	Karakteristik Responden	78
4.3	Hasil Penelitian.....	82
4.3.2	Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	101
4.3.3	Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	107
4.3.4	Uji Hipotesis	110
4.4	Pembahasan	115
4.4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif	115
4.4.3	Pembahasan Uji Hipotesis	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		122
5.1	Kesimpulan.....	122
5.2	Saran	123
DAFTAR PUSTAKA		126