

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Telkomsel	1
1.1.2 Visi, Misi, Kode Etik dan Logo PT. Telkomsel.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi.....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Aspek Praktis	15
1.5.2 Aspek Teoritis	15
1.5.3 Waktu Dan Penelitian (Khusus Proposal).....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan	19
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	21
2.1.5 Faktor-faktor Pengaruh Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23

2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.3 Hipotesis Penelitian.....	36
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Karakteristik Penelitian	38
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	38
3.2.1 Operasional Variabel.....	38
3.2.1 Skala Pengukuran.....	42
3.3 Tahapan Penelitian	43
3.4 Populasi dan Teknik Sampling.....	44
3.4.1 Populasi	44
3.4.2 Sampel.....	44
3.5 Pengumpulan Data	46
3.5.1 Sumber Data.....	46
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6 Teknik Pengujian Data	47
3.6.1 Uji Validitas	47
3.6.2 Uji Reliabilitas	49
3.7 Teknik Pengolahan Data	50
3.7.1 Analisis Deskriptif	50
3.7.2 <i>Method Of Successive Interval</i> (MSI)	52
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	52
3.7.4 Analisis Regresi Sederhana.....	53
3.7.5 Uji T	53
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	56
4.1 Karakteristik Responden	56
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Produk Telkomsel	56
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Service di Telkomsel Branch Bandung.....	57

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Produk Telkomsel.....	57
4.2 Uji Validitas dan Realibilitas	58
4.2.1 Uji Validitas	58
4.2.2 Uji Realibilitas	59
4.3 Analisis Deskriptif.....	60
4.3.1 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	61
4.3.2 Tanggapan Responden mengenai Loyalitas Pelanggan	62
4.4 Analisis Data	64
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	66
4.4.3 Koefisien Determinasi.....	67
4.4.4 Pengujian Hipotesis (Uji T)	68
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74