

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....  | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....                                      | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                                       | <b>iii</b>     |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....  | <b>iv</b>      |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>v</b>       |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>vi</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>vii</b>     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | <b>xi</b>      |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | <b>xiii</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>xv</b>      |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....                                   | <b>1</b>       |
| 1.1      Latar Belakang .....   | 1              |
| 1.2      Identifikasi Masalah Dan Pembatasan Masalah .....            | 8              |
| 1.2.1      Identifikasi Masalah .....                                 | 8              |
| 1.2.2      Pembatasan Masalah .....                                   | 8              |
| 1.3      Rumusan Masalah .....  | 8              |
| 1.4      Tujuan Penelitian .....                                      | 9              |
| 1.5      Manfaat Penelitian .....                                     | 10             |
| <b>BAB II     LANDASAN TEORI</b> .....                                | <b>12</b>      |
| 2.1      Tinjauan Teori .....   | 12             |
| 2.1.1      Perilaku Konsumen .....                                    | 12             |
| 2.1.1.1      Ruang Lingkup Kajian Perilaku Konsumen .....             | 13             |
| 2.1.2      Loyalitas Pelanggan .....                                  | 15             |
| 2.1.2.1      Konsep Loyalitas .....                                   | 17             |
| 2.1.2.2      Dimensi Loyalitas .....                                  | 18             |
| 2.1.3      Kepuasan Pelanggan .....                                   | 19             |
| 2.1.3.1      Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..... | 19             |
| 2.1.3.2      Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                      | 20             |
| 2.1.3.3      Manfaat Kepuasan Pelanggan .....                         | 21             |

|                |   |           |
|----------------|---|-----------|
| 2.1.3.4        | Objek Pengukuran .....                                      | 22        |
| 2.1.4          | Produk .....  | 23        |
| 2.1.4.1        | Tingkatan Produk.....                                       | 24        |
| 2.1.4.2        | Klasifikasi Produk.....                                     | 25        |
| 2.1.4.3        | Kualitas Produk.....  | 27        |
| 2.1.5.         | Kualitas Pelayanan .....                                    | 29        |
| 2.1.5.1        | Kualitas .....  | 29        |
| 2.1.5.2        | Pelayanan.....  | 29        |
| 2.1.5.3        | Pengertian Kualitas Pelayanan.....                          | 30        |
| 2.1.5.4        | Dimensi Kualitas Pelayanan .....                            | 30        |
| 2.2            | Penelitian Terdahulu.....                                   | 32        |
| 2.3            | Hubungan Antar Variabel.....                                | 35        |
| 2.3.1          | Pengaruh Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pelanggan ...     | 35        |
| 2.3.2          | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 35        |
| 2.3.3          | Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan..... | 35        |
| 2.4            | Hipotesis .....   | 36        |
| 2.5            | Model Penelitian.....                                       | 37        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN .....</b>                              | <b>38</b> |
| 3.1            | Desain Riset .....  | 38        |
| 3.2            | Jenis Dan Sumber Data.....                                  | 38        |
| 3.2.1          | Jenis Data .....  | 38        |
| 3.2.2          | Sumber Data.....  | 39        |
| 3.3            | Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel .....       | 40        |
| 3.3.1          | Populasi.....   | 40        |
| 3.3.2          | Sampel.....   | 41        |
| 3.3.3          | Teknik Pengambilan Sampel.....                              | 41        |
| 3.4            | Unit Analisis.....  | 42        |
| 3.5            | Definisi Operasional Variabel.....                          | 43        |
| 3.5.1          | Kualitas Produk.....  | 43        |
| 3.5.2          | Kualitas Pelayanan.....                                     | 43        |

|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
| 3.5.3         | Kepuasan Pelanggan .....                            | 44        |
| 3.5.4         | Loyalitas Pelanggan .....                           | 44        |
| 3.6           | Teknik Analisis Data.....                           | 48        |
| 3.6.1         | Uji Validitas .....                                 | 48        |
| 3.6.2         | Uji Reliabilitas .....                              | 49        |
| 3.6.3         | Metode Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )..... | 50        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>        | <b>56</b> |
| 4.1           | Hasil Penelitian .....                              | 56        |
| 4.1.1         | Karakteristik Responden .....                       | 56        |
| 4.1.2         | Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....           | 59        |
| 4.1.3         | Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....        | 64        |
| 4.1.3.1       | Analisi Jalur Tahap I.....                          | 64        |
| 4.1.3.2       | Analisis Jalur Tahap II .....                       | 68        |
| 4.1.3.3       | Analisis Jalur Gabungan Tahap I Dan Ii .....        | 72        |
| 4.2           | Pengujian Hipotesis.....                            | 74        |
| 4.3           | Pembahasan.....                                     | 76        |
| 4.4           | Temuan Penelitian.....                              | 82        |
| 4.5           | Keterbatasan Penelitian.....                        | 83        |
| <b>BAB V</b>  | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                   | <b>84</b> |
| 5.1           | Kesimpulan .....                                    | 84        |
| 5.2           | Saran.....  | 87        |
| 5.2.1         | Bagi Perusahaan .....                               | 87        |
| 5.2.2         | Bagi Peneliti Selanjutnya .....                     | 88        |
| 5.4           | Implikasi Penelitian .....                          | 88        |
|               | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>90</b> |
|               | <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                      | <b>93</b> |

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Simcard Gsm Prabayar (2014-2016) .....   | 5              |
| Tabel 2.1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....   | 32             |
| Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....   | 39             |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel.....   | 45             |
| Tabel 3.3 Nilai <i>Range</i> Uji Reliabilitas .....   | 50             |
| Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 56             |
| Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....   | 57             |
| Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 58             |
| Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Kartu .....  | 59             |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....  | 60             |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....   | 61             |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....  | 62             |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....   | 62             |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....   | 64             |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan<br>Terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 65             |
| Tabel 4.11 Hasil Koefisiensi Determinasi Kualitas Produk Dan Kualitas<br>Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....                                 | 66             |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan<br>Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....                | 68             |
| Tabel 4.13 Hasil Koefisiensi Determinasi Kualitas Produk Dan Kualitas<br>Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui kepuasan<br>pelanggan ..... | 70             |
| Tabel 4.14 Hasil Penghitungan Pengaruh .....  | 73             |

## DAFTAR GAMBAR

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Gambar 1.1 Komentar Konsumen.....   | 4              |
| Gambar 1.2 Daftar Pengguna Kartu GSM Prabayar Tahun 2012.....   | 6              |
| Gambar 2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....   | 21             |
| Gambar 2.2 Model Penelitian Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening ..... | 37             |
| Gambar 3.1 Diagram Jalur Hubungan Kausal: $X_1$ , $X_2$ . Dan $Z$ Terhadap $Y$ .....  | 51             |
| Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur 1 .....  | 52             |
| Gambar 3.3 Hubungan Kausal Substruktur 2 .....  | 53             |
| Gambar 4.1 Tahap Pertama Analisis Jalur .....   | 67             |
| Gambar 4.2 Tahap Kedua Analisis Jalur .....   | 71             |
| Gambar 4.3 Tahap Ketiga Analisis Jalur .....  | 72             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....  | 93             |
| Lampiran 2 Tabulasi 30 Responden.....   | 99             |
| Lampiran 3 Tabulasi 115 Responden.....  | 100            |
| Lampiran 4 Karakteristik Responden.....   | 103            |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....   | 105            |
| Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....  | 107            |
| Lampiran 8 Komentar Pelanggan Tentang <i>Signal</i> Yang Buruk Dan Pelayanan Yang Tidak Memuaskan ..... | 109            |