

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	10
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	15
2.1.1 Kualitas Produk .....	15
2.1.2 Promosi .....	19
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	33
2.3.1 Hubungan Variabel Kualitas Produk dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2 Hubungan Variabel Promosi dengan Variabel Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.3 Hubungan Variabel Kualitas Produk dengan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3.4 Hubungan Variabel Promosi dengan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3.5 Hubungan Variabel Kepuasan Pelanggan dengan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	35
2.3.6 Hubungan Variabel Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	35

2.3.7 Hubungan Variabel Promosi dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	36
2.4 Hipotesis .....	37
2.5 Model Penelitian .....	38
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Desain Riset.....	39
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.2.1 Jenis Data .....	39
3.2.2 Sumber Data.....	40
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	42
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.4 Unit Analisis .....	43
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5.1 Kualitas Produk .....	44
3.5.2 Promosi .....	44
3.5.3 Kepuasan Pelanggan .....	44
3.5.4 Loyalitas Pelanggan.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Instrumen.....	46
3.6.1.1 Uji Validitas .....	46
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	47
3.6.2. Uji Hipotesis.....	48
3.1.1 Analisis Jalur .....	48
3.1.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Deskriptif Data/Karakteristik Responden .....	53
4.1.2 Uji Validitas .....	57
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	60
4.1.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	60
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	70
4.2.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	71
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	72
4.2.4 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	72
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
4.2.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	74
4.2.7 Pengaru Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	74
4.3 Temuan Penelitian .....	75
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>76</b>

5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	78
5.3 Implikasi Penelitian .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Pelanggan Prabayar XL Axiata.....	4
1.2	Perbandingan Kecepatan 4G LTE Di Indonesia .....	5
1.3	Paket Internet dan Bonus 2017 .....	7
1.4	Top Brand Index Kategori <i>SimCard</i> GSM Prabayar.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	30
3.1	Skala Likert.....	40
3.2	Operasional Variabel.....	45
3.3	Nilai <i>Alpha Cronbach</i> .....	48
4.1	Karakteristik Responden.....	53
4.2	Uji Validitas .....	57
4.3	Uji Reliabilitas .....	60
4.4	Hasil Uji Regresi Analisis Jalur Tahap I .....	61
4.5	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
4.6	Hasil Uji Regresi Analisis Jalur Tahap II .....	64
4.7	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Promosi Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	65
4.8	Hasil Perhitungan Pengaruh.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> Indonesia .....	2
1.2	Hasil Pra survei Promosi XL Prabayar .....	8
2.1	Model Penelitian .....	38
3.1	Hubungan Kausal Substruktur I .....	51
3.2	Hubungan Kausal Substruktur II .....	51
4.1	Analisis Jalur Tahap I .....	63
4.2	Analisis Jalur Tahap II .....	66
4.3	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1.	Pra Survey.....	84
2.	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner .....	85
3.	Data Karakteristik Responden .....	91
4.	Tabulasi Data 30 Responden .....	95
5.	Uji Validitas .....	97
6.	Uji Reliabilitas .....	104
7.	Tabulasi Data 160 Responden .....	107
8.	Hasil Uji Analisis jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Tahap I.....	116
9.	Hasil Uji Analisis jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Tahap II .....	117