

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI.	V
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
BAB I PENDAHULUAN.	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.	9
1.3 Batasan Masalah.	10
1.4 Rumusan Masalah.	10
1.5 Tujuan Penelitian.	10
1.6 Manfaat Penelitian.	10
1.6.1 Manfaat akademis.....	11
1.6.2 Manfaat praktis.	11
BAB II LANDASAN TEORI.	1
2.1 Kualitas pelayanan.....	12
2.1.1 Definisi kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1. Indikator – Indikator kualitas pelayanan	13
2.1.1.2 Karakteristik kualitas pelayanan	13
2.1.1.3 strategi meningkatkan kualitas pelayanan.	14
2.1.1.4 Faktor Utama dalam mempengaruhi kualitas pelayanan	17
2.1.2 Kualitas produk.	17
2.1.2.1 Definisi Kualitas produk.....	17

2.1.2.2 Indikator – Indikator Kualitas produk.....	18
2.1.2.3 Manfaat kualitas produk.....	19
2.1.2.4 Konsep kualitas produk.....	19
2.1.3 Harga.....	19
2.1.3.1 Definisi Harga	20
2.1.3.2 Indikator-indikator Harga.....	20
2.1.3.3 Penetapan Harga	21
2.1.3.4 Perilaku Harga	22
2.1.4 Kepuasan konsumen.....	22
2.1.4.1 Definisi kepuasan konsumen.	23
2.1.4.2 Indikator-indikator kepuasan konusmen.....	23
2.1.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	23
2.1.4.4 Manfaat Kepuasan konsumen.	24
2.1.4.5 Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.2 Hasil penelitan terdahulu.....	26
2.3 Hubungan antar variabel.....	31
2.3.1 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen	31
2.3.1.1 Hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen.	31
2.3.1.2 Hubungan antara harga dengan kepuasan konsumen.	32
2.3.1.3 Hubungan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dengan kepuasan konsumen.....	32
2.4 Hipotesis.	33
2.5 Model Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	35

3.2.1 Jenis Data	35
3.2.2 Sumber Data	36
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	37
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.4 Unit Analisis	37
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Instrumen.....	41
3.6.1.1 Uji Validitas.....	41
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6.1.3 Uji Multikolinieritas.....	43
3.6.1.4 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.2 Uji Hipotesis.....	43
3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.6.2.2 Uji Simultan (Uji F).....	44
3.6.2.3 Uji Parsial (Uji t).....	45
3.6.2.4 Koefisien determinasi (R^2).....	46
BAB IV HASIL	47
4.1 Karakteristik Responden.....	47
4.2 Hasil Analisis deskriptif.....	50
4.3 Uji Validitas	58
4.4 Uji Reliabilitas	63
4.5 Uji Asumsi Klasik	63
4.5.1 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63

4.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.7 Uji Simultan (F).....	67
4.8 Uji Parsial (t).....	68
4.9 Uji Koefisien Determinasi.....	69
BAB V PEMBAHASAN.	70
5.1.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	70
5.1.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	70
5.1.3 Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	71
5.1.4 Pengaruh Kualitas pelayanan, kualitas produk dan Harga terhadap Kepuasan konsumen	71
5.3 Temuan Penelitian.	72
5.4 Keterbatasan penelitian.....	72
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	73
6.3 Implikasi Penelitian	74
6.4 Implikasi Teoritis	74
6.5 Implikasi Praktis	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama	Tabel Halaman
Tabel 1.1	Hasil Pra survey 20 Responden.	7
Tabel 2.1	Hasil penelitian terdahulu	26
Tabel 3.1	Instrumen skala Likert.....	36
Tabel 3.2	Definisi operasional variabel.	38
Tabel 3.3	Tingkat reliabilitas berdasarkan nilai Alpha	43

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama	Gambar Halaman
Gambar 1.1	Perbandingan pelanggan operator sebelum dan sesudah registrasi... ..3	
Gambar 1.2	Penghargaan pengalaman seluler, Indonesia.....5	
Gambar 1.3	5 Provider terbanyak yang terhubung dengan Jaringan 4G. 6	
Gambar 2.1	Model Penelitian..... 34	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pra survey 20 Responden.	48
Lampiran II Quisioner 145 Responden.	51
Uji Validitas.....	58
Uji Reliabilitas.	63
Uji Asumsi Klasik.....	63
Hasil Uji Multikolinearitas.	63
Hasil Uji Heteroskedastisitas.	64
Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
Uji Simultan (F).....	67
Uji Parsial (t).	68
Uji Koefisien Determinasi.....	69