

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	3
C. Perumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Produk	7
B. Pelanggan	13
C. Kepuasan Pelanggan	15

	D. Pengertian Merek	16
	E. Loyalitas	18
	F. Operator dan CDMA	24
	G. Kerangka Pikir Penelitian	25
	H. Hipotesis Penelitian	28
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
	B. Jenis dan Sumber data	29
	C. Populasi dan Sampel	30
	D. Metode Pengumpulan Data	32
	E. Metode Analisis Data	32
	F. Definisi Operasional Variabel	40
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBYEK YANG DITELITI	
	A. Gambaran Umum	45
	B. Profil Singkat Responden	46
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Pembahasan Validitas dan Pembahasan Reliabilitas.....	50
	B. Tingkat Kepuasan Konsumen CDMA Esia	52
	C. Tingkat Loyalitas Konsumen CDMA Esia	56
	D. Menjawab Hipotesis	59

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 61

B. Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 63

LAMPIRAN-LAMPIRAN 64