

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	15
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	15
1.2.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	16
1.3.1 Tujuan Penelitian	16
1.3.2 Kegunaan Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.1.2 Bauran Pemasaran	20

2.1.1.3	Produk	21
2.1.1.3.1	Pengertian Produk.....	21
2.1.1.3.2	Tingkatan Produk.....	23
2.1.1.3.3	Bauran Produk	24
2.1.2	Kualitas Produk	24
2.1.3	Loyalitas pelanggan	26
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.1.3.2	Faktor Yang mempengaruhi Loyalitas	26
2.1.3.3	Tingkatan Loyalitas Pelanggan	28
2.1.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
2.2	Kerangka Pemikiran.....	36
2.3	Hipotesis	41
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian.....	42
3.2	Metode dan Desain Penelitian	43
3.2.1	Metode Penelitian.....	43
3.2.2	Desain Penelitian.....	44
3.3	Operasionalisasi Variabel	45
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1	Sumber Data	49
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	50
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	52

3.5.1	Populasi	52
3.5.2	Sampel	53
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel.....	55
3.6	Rancangan Analisis Data, Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	56
3.6.1	Rancangan Analisis Data	56
3.6.1.1	Pengujian Validitas.....	58
3.6.1.2	Pengujian Reliabilitas.....	61
3.6.2	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	64
3.6.2.1	Teknik Analisis Data	64
3.6.2.2	Uji Hipotesis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	71
4.1.1	Profil PT. Telkom	71
4.1.2	Profil Plasa VI Direct Channel Costumer Care Kandatel Bandung	72
4.1.3	Visi dan Misi	72
4.1.4	Produk Speedy	73
4.1.5	Hasil Pengukuran Variabel Yang Diteliti	77
4.1.5.1	Karakteristik dan Pengalaman Responden	77
4.1.5.2	Gambaran Variabel Penelitian.....	83
4.1.5.2.1	Gambaran Kualitas Produk	84
4.1.5.2.2	Gambaran Loyalitas Pelanggan.....	102

4.1.6 Hasil Pengujian Statistik.....	113
4.1.6.1 Koefisien Korelasi.....	113
4.1.6.2 Uji t dan Signifikansi	114
4.1.6.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	114
4.1.6.4 Pengujian Hipotesis.....	116
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	117
4.2.1 Pembahasan Kualitas Produk	117
4.2.2 Pembahasan Loyalitas Pelanggan.....	120
4.2.3 Pembahasan Hasil Penelitian	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	