

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN COVER | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Profil Perusahaan PT.Telkom Indonesia, Tbk..... | 1 |
| 1.1.2 Profil Indihome..... | 4 |
| 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan | 5 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 6 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Kegunaan Observasi..... | 10 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1 Rangkuman Teori | 12 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 12 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 12 |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran | 13 |
| 2.1.4 Bauran Promosi | 16 |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan | 18 |
| 2.2 Hubungan Bauran Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 21 |
| 2.3 Hipotesis Penulis | 22 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu..... | 23 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran | 24 |

| | |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 Variabel Oprasional dan Skala Pengukuran | 27 |
| 3.2.1 Variabel Oprasional..... | 27 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran | 30 |
| 3.3 Tahapan Penelitian | 30 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.4.1 Populasi | 31 |
| 3.4.2 Sampel | 31 |
| 3.4.3 Teknik Sampling..... | 32 |
| 3.5 Pengumpulan Data | 32 |
| 3.5.1 Sumber Data | 33 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 33 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 33 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas..... | 34 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 35 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif..... | 35 |
| 3.7.2 Uji Normalitas | 36 |
| 3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana | 37 |
| 3.8.4 Pengujian Hipotesis | 37 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 40 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 40 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 41 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 42 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 42 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 43 |
| 4.2.2 Uji Reabilitas | 45 |
| 4.2.3 Analisis Deskriptif..... | 46 |
| 4.2.3.1 Analisis Variabel Bauran Promosi | 46 |
| 4.2.3.2 Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan..... | 48 |
| 4.2.4 Uji Normalitas | 51 |

| | | |
|-----------------------------------------|------------------------------------|-----------|
| 4.2.5 | Uji Regresi Linier Sederhana | 53 |
| 4.2.6 | Hasil Uji Hipotesis | 55 |
| 4.2.6.1 | Uji R | 55 |
| 4.2.6.2 | Uji t..... | 55 |
| 4.2.6.3 | Uji F..... | 57 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 58 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 58 |
| 5.2 | Saran..... | 59 |
| 5.2.1 | Bagi Perusahaan | 59 |
| 5.2.2 | Bagi Peneliti Selanjutnya | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |