

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.1 Sejarah PT. Indonesi Comnets Plus	1
1.1.2 Logo Perusahaan	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	4
1.1.4 Nilai-nilai Perusahaan	4
1.1.5 Struktur Perusahaan	5
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Perumusan Masalah.....	22
1.4 Tujuan Penelitian.....	23
1.5 Kegunaan Penelitian.....	23
1.5.1 Kegunaan Teoritis	23
1.5.2 Aspek Praktis	23
1.6 Sistematika Penelitian	23
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	25
2.1.1 Pemasaran	25
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	25
2.1.3 Perilaku Konsumen	26
2.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.6 <i>Kualitas Produk (Product Quality)</i>	28

2.1.7	Indikator Kualitas Produk	29
2.1.8	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	29
2.1.9	Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.2	Hubungan antar Variabel.....	30
2.2.1	Hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	30
2.2.2	Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	31
2.3	Penelitian Terdahulu.....	32
2.3.1	Ulasan Penelitian Skripsi	32
2.3.2	Ulasan Jurnal Nasional.....	40
2.3.3	Ulasan Jurnal Internasional	48
2.4	Kerangka Pemikiran	56
2.5	Hipotesis Penelitian	57
2.6	Ruang Lingkup Penelitian	58
BAB III METODE PENELITIAN		59
3.1	Jenis Penelitian	59
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	59
3.2.1	Variabel Operasional.....	59
3.2.2	Skala Pengukuran.....	62
3.3	Tahapan Penelitian	63
3.4	Populasi dan Sampel	64
3.4.1	Populasi	64
3.4.2	Sampel.....	64
3.5	Sumber Data	65
3.5.1	Data Primer	65
3.5.2	Data Sekunder	65
3.6	Teknik Pengumpulan Data	66
3.7	Teknik Pengujian Data	67
3.7.1	Uji Validitas	67
3.7.2	Uji Reabilitas.....	68
3.8	Teknik Analisis Data	70
3.8.1	Analisis Deskriptif	70
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	72
3.9	Uji Hipotesis	74
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	74

3.9.2	Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)	75
3.9.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		78
4.1	Pengumpulan Data	78
4.2	Karakteristik Responden	78
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	80
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	81
4.3	Hasil Penelitian.....	82
4.3.1	Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.4	Hasil Analisis dengan SPSS	104
4.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	104
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	106
4.4.3	Uji Hipotesis	108
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	111
4.5.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	111
4.5.2	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		115
5.1	Kesimpulan.....	115
5.2	Saran.....	117
5.2.1	Saran bagi Perusahaan	117
5.2.2	Saran bagi Peneliti	118
DAFTAR PUSTAKA		120
LAMPIRAN.....		127