

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Telkomsel .....	1
1.1.2 By.U .....	2
1.2 Latar Belakang .....	10
1.3 Identifikasi Masalah .....	25
1.4 Tujuan Penelitian .....	25
1.5 Kegunaan Penelitian.....	26
1.6 Sistematika Penulisan.....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
2.1 Landasan Teori.....	28
2.2 Tinjauan Pustaka .....	28
2.2.1 Pemasaran.....	28
2.2.2 Pemasaran Digital .....	29
2.2.3 Bauran Pemasaran.....	30
2.2.4 Harga .....	32
2.2.5 Dimensi Harga .....	33
2.2.6 Kualitas .....	34
2.2.7 Kualitas Layanan.....	34
2.2.8 Dimensi Kualitas Layanan .....	35

2.2.9	Kepuasan .....	35
2.2.10	Kepuasan Pelanggan .....	36
2.2.11	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	37
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	37
2.3.1	Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3.2	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
2.4	Penelitian Terdahulu .....	38
2.5	Kerangka Pemikiran.....	54
2.6	Hipotesis Penelitian.....	56
2.7	Ruang Lingkup Penelitian.....	56
2.7.1	Variabel Penelitian .....	56
2.7.2	Lokasi dan objek penelitian .....	56
2.7.3	Waktu dan periode penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....		57
3.1	Jenis Penelitian.....	57
3.2	Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran .....	58
3.2.1	Variabel Penelitian .....	58
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.....	65
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
3.6.1	Uji Validitas .....	67
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	69
3.7	Teknik Analisis Data .....	70
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	70
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	71
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	72
3.7.5	Analisis Koefisien Determinasi.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		75

4.1 Hasil Penelitian .....	75
4.2 Analisis Karakteristik Responden .....	75
4.3 Analisis Hasil Penelitian .....	82
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	82
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	88
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
4.3.4 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....	93
4.3.5 Uji Hipotesis Parsial (Uji T) .....	94
4.3.6 Koefisien Determinasi .....	96
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran .....	101
Daftar Pustaka .....	105
LAMPIRAN.....	109