

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1    Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Seluler.....	1
1.1.2    Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3    Struktur Organisasi Perusahaan.....	2
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3    Perumusan Masalah .....	8
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	9
1.5    Tujuan Penelitian.....	9
1.6    Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1    Aspek Teoritis .....	10
1.6.2    Aspek Praktis.....	10
1.7    Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1    Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.1    Manajemen Pemasaran .....	12

2.1.2	Citra Merek .....	13
2.1.3	Inovasi Layanan.....	15
2.1.4	<i>Price value</i> .....	16
2.1.5	Kepercayaan Pelanggan .....	16
2.1.6	Hubungan Antar Variabel .....	18
2.2	Penelitian Terdahulu .....	19
2.3	Kerangka Penelitian.....	30
2.4	Hipotesis Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....		32
3.1	Metode Penelitian .....	32
3.2	Oprasionalisasi Variabel .....	32
3.3	Tahapan Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan Sampel Data.....	40
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	41
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
3.6.2	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Inovasi Layanan... 44	
3.6.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner <i>Price value</i> ..... 45	
3.6.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	45
3.7	Teknik Analisis Data .....	46
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	46
3.7.2	Analisis Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS) (Analisis Verifikatif) .....	48
3.7.3	Estimasi Model.....	48
3.7.4	Uji Kecocokan Model.....	49

3.7.5	Koefisien Determinasi .....	50
3.7.6	Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		53
4.1	Karakteristik Responden .....	53
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X1).....	53
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Layanan (X2).....	54
4.2.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Price value</i> (X3).....	56
4.2.4	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan (Y) ....	57
4.2.6	Estimasi Model .....	59
4.2.7	Evaluasi Model.....	60
4.2.8	Pengujian Hipotesis .....	65
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
4.3.1	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	72
4.3.3	Pengaruh <i>Price value</i> terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran .....	76
5.2.1	Saran untuk Perusahaan .....	76
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....		78
LAMPIRAN .....		80