

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah	8
1.3.Pembatasan Masalah.....	8
1.4.Rumusan Masalah.....	9
1.6.Tujuan Penelitian.....	9
1.7.Manfaat penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Kerangka Teoritis	12

2.1.1. Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1. Pengertian Kualitas	12
2.1.1.2. Pengertian Pelayanan	13
2.1.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.1.5. Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.2. Iklan	18
2.1.2.1. Pengertian Iklan	18
2.1.2.2. Tujuan Iklan	19
2.1.2.3. Dimensi Iklan	19
2.1.2.4. Indikator Iklan	24
2.1.2.5. Fungsi-Fungsi Iklan	25
2.1.2.6. Model Sikap Terhadap Iklan	26
2.1.3. Loyalitas Konsumen	27
2.1.3.1. Pengertian Loyalitas Konsumen	27
2.1.3.2. Konsumen yang Loyal	28
2.1.3.3. Indikator Loyalitas Konsumen	29
2.1.3.4. Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen	30
2.1.3.5. Loyalitas dan Siklus Pembelian	32
2.1.3.6. Tahap-Tahap Loyalitas Konsumen	34
2.2. Penelitian Yang Relevan	36

2.3. Kerangka Berpikir	39
2.4. Hipotesis	41
BAB III. METODE PENELITIAN	42
3.1. Lokasi Penelitian	42
3.2. Populasi dan Sampel.....	42
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	43
3.3.1. Variabel Penelitian.....	43
3.3.2. Defenisi Operasional.....	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1. Uji Validitas dan Reabilitas	48
3.5. Teknik Analisis Data	50
3.5.1. Uji Normalitas Data	52
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.3. Analisis Regresi Berganda	53
3.5.4. Uji Hipotesis	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Hasil Penelitian	56
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	56
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	58
4.1.3. Profil Kartu Seluler simPATI.....	59
4.1.4. Fitur dan Layanan simPATI.....	60

4.1.5. Program simPATI	60
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	64
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Stambuk	64
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	65
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	66
4.3. Analisis Data Hasil.....	67
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.3.2. Transformasi Data Ordinal ke Interval	71
4.3.3. Deskripsi Data Hasil Penelitian	72
4.3.4. Uji Normalitas.....	73
4.3.5. Uji Asumsi Klasik.....	75
4.3.6. Metode Persamaan Regresi Berganda.....	78
4.3.7. Koefisien Determinasi (R_{square})	80
4.3.8. Pengujian Hipotesis.....	80
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	83
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Tabel Top Brand Index Kartu Seluler GSM Prabayar tahun 2011	6
3.1. Tabel Pedoman Pemberian Skor	47
3.2. Tabel Layout Angket	47
4.1. Tabel Tarif Panggilan ke sesama Telkomsel simPATI Pedes	60
4.2. Tabel Tarif Panggilan ke PTS simPATI Pedes	61
4.3. Tabel Tarif Panggilan ke Operator Lain simPATI Pedes	61
4.4. Tabel Tarif SMS simPATI Pedes	61
4.5. Tabel Tabel Tarif Panggilan ke sesama Telkomsel simPATI Jagoan.....	62
4.6. Tabel Tabel Tarif Panggilan ke Operator Lain simPATI Jagoan	62
4.7. Tabel Tarif SMS, MMS, dan GPRS simPATI Jagoan.....	63
4.8. Tabel simPATI Internet Mania	63
4.9. Tabel Identifikasi Responden Berdasarkan Stambuk	64
4.10. Tabel Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.11. Tabel Identifikasi Responden Berdasarkan Umur	65
4.12. Tabel Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	66
4.13. Tabel Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	67
4.14. Tabel Perhitungan Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	68
4.15. Tabel Pengujian Validitas Variabel Iklan (X_2)	69

4.16. Tabel Perhitungan Hasil Reliabilitas Iklan (X_2).....	70
4.17. Tabel Perhitungan Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	70
4.18. Tabel Perhitungan Hasil Reliabilitas Loyalitas Konsumen (Y).....	71
4.19. Tabel Skor Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	72
4.20. Tabel Skor Data Variabel Iklan (X_2).....	72
4.21. Tabel Skor Data Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	73
4.22. Tabel Uji Smirnov Kolmogrov	74
4.23. Tabel Coefficients ^a	75
4.24. Tabel Kategori Korelasi	76
4.25. Tabel Koefisien Determinasi.....	76
4.26. Tabel Model Summary ^b	78
4.27. Tabel Koefisien Regresi.....	79
4.28. Tabel Hasil Pengujian R_{square}	80
4.29. Tabel Hasil Uji F ANOVA(b).....	81
4.30. Tabel Hasil Uji t.....	82



 THE
Character Building
 UNIVERSITY

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Gambar The Five of Advertising	20
2.2. Gambar Model Terhadap Iklan	26
2.3. Gambar Siklus Pembelian	32
2.4. Gambar Kerangka Berpikir	41
4.1. Gambar Normal Scatterplot of Regresion Standardized Residual	77
4.2. Gambar Kerangka Pengaruh Antar Variabel	80

THE
Character Building
UNIVERSITY

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Kuesioner
- Lampiran 2** : Tabulasi Uji Coba Angket 30 Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 3** : Tabulasi Uji Coba Angket 30 Responden Variabel Iklan (X_2)
- Lampiran 4** : Tabulasi Uji Coba Angket 30 Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y)
- Lampiran 5** : Validitas dan Reliabilitas (X_1)
- Lampiran 6** : Validitas dan Reliabilitas (X_2)
- Lampiran 7** : Validitas dan Reliabilitas (Y)
- Lampiran 8** : Tabulasi Angket 97 Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 9** : Tabulasi Angket 97 Responden Variabel Iklan (X_2)
- Lampiran 10** : Tabulasi Angket 97 Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y)
- Lampiran 11** : Proses Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
- Lampiran 12** : Proses Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval Untuk Variabel Iklan (X_2)
- Lampiran 13** : Proses Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval Untuk Variabel Loyalitas Konsumen (Y)
- Lampiran 14** : Data Interval X_1 , X_2 , Y
- Lampiran 15** : Regression