

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	7
1.3    Pembatasan Masalah .....	8
1.4    Rumusan Masalah .....	8
1.5    Tujuan Penelitian.....	8
1.6    Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1    Kerangka Teoritis .....	10
2.1.1 <i>Customer Retention</i> .....	10
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan) .....	13
2.1.3 <i>Brand Trust</i> (Kepercayaan Merek) .....	18
2.2    Penelitian Terdahulu.....	23
2.3    Kerangka Berpikir .....	29
2.4    Hipotesis Penelitian .....	30
BAB III .....	31
METODOLOGI PENELITIAN .....	31

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.2	Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel .....	31
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
3.3.1	Variabel Penelitian .....	32
3.3.2	Definisi Operasional.....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	35
3.5.1	Uji Validitas .....	35
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	36
3.6	Teknik Analisis Data .....	36
3.6.1	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.6.3	Uji Hipotesis .....	37
BAB IV .....		39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		39
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1.1	Sejarah Singkat PT. Telkomsel .....	39
4.2	Identifikasi Responden .....	40
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	41
4.3.1	Uji Validitas .....	42
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	43
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	44
4.4.1	Uji Normalitas .....	44
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	46
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	46
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.6	Uji Hipotesis.....	48
4.6.1	Uji Parsial (Uji t).....	48

4.6.2	Uji Simultan (Uji F) .....	49
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
4.7	Hasil dan Pembahasan .....	50
BAB V	.....	53
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA	.....	55
LAMPIRAN	.....	60

