

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Perumusan Masalah.....	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual.....	12
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	34
C. Kerangka Teoretik.....	46
D. Perumusan Hipotesis.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	

A. Tujuan Penelitian.....	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
C. Metode Penelitian.....	49
D. Populasi dan Teknik Sampling.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Teknik Analisis Data.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	73
B. Pengujian Hipotesis.....	88
C. Pembahasan	102

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	107
B. Implikasi.....	108
C. Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Top Brand Index Kartu Prabayar Tahun 2012-2015.....	5
II.1	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
II.2	Matriks <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	39
II.3	Persamaan dan Perbandingan Penelitian.....	41
III.1	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	52
III.2	Skala Penelitian Untuk Kepuasan Pelanggan (Variabel Y).....	53
III.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (Variabel X1).....	58
III.4	Skala Penelitian Untuk Kualitas Pelayanan (Variabel X1).....	60
III.5	Kisi-kisi Instrumen Promosi (Variabel X2).....	64
III.6	Skala Penelitian Untuk Promosi (X2).....	66
IV.1	Deskriptif Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
IV.2	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	75
IV.3	Hasil Skor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
IV.4	Deskriptif Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
IV.5	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	80
IV.6	Hasil Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
IV.7	Deskriptif Data Variabel Promosi.....	85
IV.8	Distribusi Frekuensi Promosi.....	85
IV.9	Hasil Skor Variabel Promosi.....	87
IV.10	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Kualitas Pelayanan- Kepuasan Pelanggan.....	89
IV.11	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Promosi-Kepuasan Pelanggan.....	91
IV.12	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan-Kepuasan Pelanggan.....	93

IV.13	Uji Linieritas Promosi-Kepuasan Pelanggan	94
IV.14	Uji Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	95
IV.15	Uji Korelasi Parsial Promosi dan Kepuasan Pelanggan.....	95
IV.16	Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	96
IV.17	Uji Korelasi Promosi dengan Kepuasan Pelanggan	97
IV.18	Persamaan Regresi Linier Tunggal Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	97
IV.19	Persamaan Regresi Linier Tunggal Promosi dengan Kepuasan Pelanggan	98
IV.20	Uji Sigifikansi Parsial (Uji t) Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	100
IV.21	Uji Sigifikansi Parsial (Uji t) Promosi dengan Kepuasan Pelanggan	100
IV.22	Uji Determinasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	101
IV.23	Uji Determinasi Promosi dengan Kepuasan Pelanggan	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I.1	Survey Kepuasan Provider IM3 pada Mahasiswa FE UNJ	7
I.2	Rentang Waktu Pemakaian Provider IM3	8
I.3	Survey Faktor Ketidakpuasan pada Provider IM3 pada Mahasiswa FE UNJ.....	9
IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	76
IV.2	Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	81
IV.3	Grafik Histogram Promosi	86
IV.4	Analisis <i>Normal Probability Plot</i> Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	90
IV.5	Analisis <i>Normal Probability Plot</i> Variabel Promosi dengan Kepuasan Pelanggan	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Surat Permohonan Izin Penelitian	114
2.	Surat Persetujuan Penelitian	115
3.	Data Responden Survey Awal	116
4.	Kuesioner Uji Coba	122
5.	Data Responden Uji Coba	128
6.	Data Mentah Uji Coba Variabel Kepuasan Pelanggan	129
7.	Data Mentah Uji Coba Variabel Kualitas Pelayanan	131
8.	Data Mentah Uji Coba Variabel Promosi	133
9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	135
10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	136
11.	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	137
12.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	138
13.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	139
14.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi	140
15.	Kriteria Reliabilitas Instrumen	141
16.	Kuesioner Final	142
17.	Data Responden Sampel	148
18.	Data Mentah Final Variabel Kepuasan Pelanggan	153
19.	Data Mentah Final Variabel Kualitas Pelayanan	157
20.	Data Mentah Final Variabel Promosi	161
21.	Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan	166
22.	Grafik Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan	167

23.	Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	168
24.	Grafik Histogram Variabel Kualitas Pelayanan	169
25.	Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Promosi	170
26.	Grafik Histogram Variabel Promosi.....	171
27.	Hasil Skor Variabel	172
28.	Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi.....	175
29.	Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)	176