

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Grand Theory	15
2.1.1 Manajemen	15
2.1.2 Pemasaran	16
2.1.3 Manajemen Pemasaran	16
2.2 Teori Pendukung	17
2.2.1 Loyalitas Konsumen	17
2.2.2 Kepuasan Konsumen	19
2.2.3 Kualitas Produk	20
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	22

2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	24
2.4 Penelitian Terdahulu	29
2.5 Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	32
3.1.1 Waktu Penelitian.....	32
3.1.2 Tempat Penelitian	32
3.2 Desain Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Pengembangan Instrumen	34
3.4.1 Loyalitas Konsumen	34
3.4.2 Kepuasan Konsumen	35
3.4.3 Kualitas Produk	35
3.4.4 Kualitas Pelayanan.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	39
3.6.3 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Data	43
4.4 Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Implikasi Penelitian.....	65
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	65
5.3 Keterbatasan Penelitian	67
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 3.1 Model Koefisien Jalur	40
Gambar 4.1 Diagram Jalur Model Struktur I	55
Gambar 4.2 Diagram Jalur Model Struktur II	56
Gambar 4.3 Diagram Hasil Uji Hipotesis	57



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

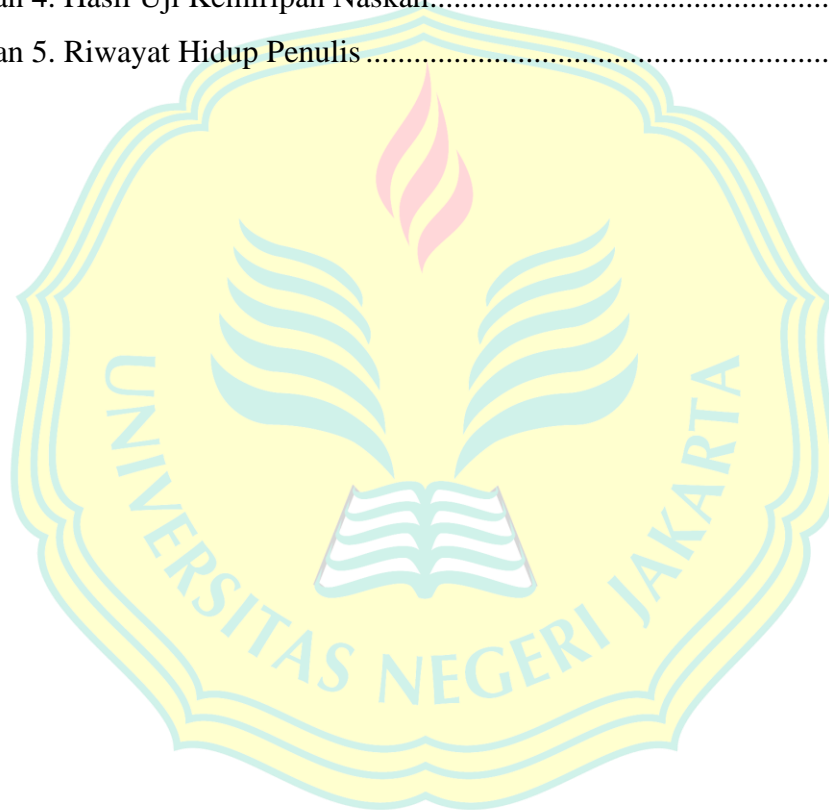
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Pelanggan IndiHome (2019-2021)	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Indikator Loyalitas Konsumen.....	34
Tabel 3.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	35
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Produk.....	35
Tabel 3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 3.5 Skala Pengukuran.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4 Deskriptif Statistik Setiap Variabel – SPSS.....	46
Tabel 4.5 Rata-rata Hitung Skor Variabel Loyalitas Konsumen.....	46
Tabel 4.6 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kepuasan Konsumen.....	48
Tabel 4.7 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 4.8 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Model I.....	54
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Model II.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....	59

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Lampiran Uji Validitas	86
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	92
Lampiran 4. Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	93
Lampiran 5. Riwayat Hidup Penulis	94



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*