

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis.....	6
1. Keputusan Pembelian.....	6
2. Kepuasan Pelanggan.....	20
3. Produk Provider.....	29
B. Kerangka Berpikir.....	31
1. Variabel Operasional.....	32
C. Metodologi Penulisan.....	34
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
2. Metodologi Penulisan.....	34
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	39
B. Analisis Kasus.....	41
1. Gambaran Umum Responden.....	41
2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	47
3. Analisis Data Hasil Penelitian.....	50
4. Analisis Regresi Sederhana.....	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1.	Tabel Operasionalisasi Kepuasan Pelanggan.....	29
Tabel II.2.	Tabel Variabel Operasional.....	33
Tabel III.1.	Tabel Frekuensi Jawaban Responden.....	48
Tabel III.2.	Tabel Skala Likert.....	51
Tabel III.3.	Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Proses Keputusan Pembelian Model 5 Tahap.....	10
Gambar II.2.	Gambar Hubungan Kedua Variabel.....	32
Gambar III.1.	Logo Produk Provider PT Telkomsel.....	41
Gambar III.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Gambar III.3.	Responden Berdasarkan Jurusan.....	44
Gambar III.4.	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Gambar III.5.	Responden Berdasarkan Produk.....	46
Gambar III.6.	Responden Berdasarkan Lama Pemakaian.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Karya Ilmiah
- Lampiran 3 Kartu Perbaikan Karya Ilmiah
- Lampiran 4 Tabel Data Penelitian
- Lampiran 5 Tabel Output Analisis Data