

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINIL	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	9
2.2 <i>Review</i> Penelitian Relevan.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Model Penelitian.....	42
2.5 Hipotesis	42
BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	43

3.2 Metode Penelitian.....	44
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	45
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel.....	48
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	50
3.6 Metode Analisis.....	50

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis	61
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	64
4.3 Implikasi Manajerial	113

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121

DAFTAR PUSTAKA TENTATIF

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	SurveyOne Kategori Provider	2
1.2	Top Brand Index Kategori Telekomunikasi (2012).....	3
1.3	Top Brand Index Kategori Telekomunikasi (2013).....	4
2.1	Matriks Penelitian Relevan	38
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	46
3.2	Bobot Penilaian Kuesioner	48
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	63
4.5	Uji Validitas Persepsi Nilai XL (X_1)	64
4.6	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan XL (X_2)	65
4.7	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan XL (Y)	65
4.8	Uji Validitas Persepsi Nilai Simpati (X_1).....	66
4.9	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Simpati (X_2).....	67
4.10	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan Simpati (Y).....	67
4.11	Uji Reliabilitas XL.....	68
4.12	Uji Reliabilitas Simpati.....	69
4.13	Nilai Analisis Deskriptif Persepsi Nilai XL (X_1)	70
4.14	Nilai Analisis Deskriptif Persepsi Nilai Simpati (X_1).....	73
4.15	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan XL (X_2)	76

4.16	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Simpati (X_2).....	79
4.17	Nilai Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan XL (Y)	82
4.18	Nilai Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan Simpati (Y).....	85
4.19	Uji Normalitas XL.....	88
4.20	Uji Normalitas Simpati.....	89
4.21	Uji Linearitas XL	90
4.22	Uji Linearitas XL.....	90
4.23	Uji Multikolinearitas XL.....	92
4.24	Uji Multikolinearitas Simpati.....	93
4.25	Uji Heterokedastisitas XL.....	94
4.26	Uji Heterokedastisitas Simpati.....	95
4.27	Uji t Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan XL	96
4.28	Analisis Determinasi Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan XL.....	97
4.29	Uji t Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati.....	98
4.30	Analisis Determinasi Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati.....	99
4.31	Uji t Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan XL.....	100
4.32	Analisis Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan XL.....	102
4.33	Uji t Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati.....	103

4.34 Analisis Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati.....	104
4.35 Uji F Persepsi Nilai (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) XL.....	105
4.36 Koefisien variabel Persepsi Nilai dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan XL.....	106
4.37 Analisis determinasi variabel Persepsi Nilai dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan XL.....	108
4.38 Uji F Persepsi Nilai (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Simpati.....	109
4.39 Koefisien variabel Persepsi Nilai dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati.....	110
4.40 Analisis determinasi variabel Persepsi Nilai dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Simpati.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	42

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	LANGKAH PENGUJIAN DENGAN MENGGUNAKAN SPSS
LAMPIRAN 2	KUESIONER PENELITIAN
LAMPIRAN 3	OUTPUT UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 4	OUTPUT UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN 5	OUTPUT UJI NORMALITAS
LAMPIRAN 6	OUTPUT UJI LINEARITAS
LAMPIRAN 7	OUTPUT UJI MULTIKOLINEARITAS
LAMPIRAN 8	OUTPUT UJI HETEROKEDASTISITAS
LAMPIRAN 9	OUTPUT ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA
LAMPIRAN 10	OUTPUT ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA