

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORIGINALITAS | iii |
| ABSTRAK | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| 2.1 Kajian Pustaka | 10 |
| 2.1.1 Kualitas Jasa..... | 10 |
| 2.1.2 Promosi Penjualan..... | 20 |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan | 30 |
| 2.2 <i>Review</i> Penelitian Relevan..... | 37 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 41 |
| 2.4 Hipotesis | 44 |
| | |
| BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian..... | 45 |
| 3.1.1 Objek Penelitian | 45 |
| 3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian | 47 |
| 3.1.3 Batasan Penelitian | 48 |

| | |
|--|-----|
| 3.2 Metode Penelitian | 49 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya | 49 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data..... | 51 |
| 3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel..... | 52 |
| 3.5.1 Populasi | 52 |
| 3.5.2 Sampel..... | 53 |
| 3.6 Metode Analisis | 53 |
| 3.6.1 Uji Instrumen | 53 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Dasar | 55 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... | 56 |
| 3.6.4 Analisis Regresi | 57 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Deskripsi Unit Analisis..... | 62 |
| 4.1.1 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin .. | 62 |
| 4.1.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Umur | 63 |
| 4.1.3 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan..... | 64 |
| 4.1.4 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Lama Menggunakan Paket Blackberry AXIS..... | 65 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 66 |
| 4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen | 66 |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif | 69 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Dasar | 77 |
| 4.2.4 Uji Asumsi Klasik..... | 80 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis | 83 |
| | |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 94 |
| 5.2 Saran | 96 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 100 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 102 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Keterangan | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| 1.1 | Jumlah Pelanggan PT. Natrindo Telepon Selular Tahun 2008-2011 | 3 |
| 1.2 | Jumlah Pelanggan AXIS <i>Shop</i> Ambassador Tahun 2008-2012 | 6 |
| 2.1 | Alat Promosi Penjualan | 27 |
| 2.2 | Perbandingan Penelitian Terdahulu..... | 41 |
| 3.1 | Operasionalisasi Variabel..... | 50 |
| 3.2 | Skala Likert..... | 52 |
| 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 63 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 63 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan..... | 64 |
| 4.4 | Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Lama Menggunakan Paket Blackberry AXIS | 65 |
| 4.5 | Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian..... | 67 |
| 4.6 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 68 |
| 4.7 | Hasil Analisis Variabel Kualitas Jasa (X1)..... | 69 |
| 4.8 | Hasil Analisis Variabel Promosi Penjualan (X2)..... | 74 |
| 4.9 | Hasil Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 76 |
| 4.10 | Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov | 78 |
| 4.11 | Hasil Uji Linearitas X1 Terhadap Y | 79 |
| 4.12 | Hasil Uji Linearitas X2 Terhadap Y | 80 |
| 4.13 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 81 |
| 4.14 | Hasil Uji Heterokedastisitas | 82 |
| 4.15 | Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X1 terhadap Y | 84 |
| 4.16 | Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X2 terhadap Y | 85 |
| 4.17 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 86 |
| 4.18 | Hasil Perhitungan Uji F (Secara Simultan)..... | 89 |
| 4.19 | Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2) | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Keterangan | Halaman |
|---------------|---|----------------|
| 2.1 | Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan | 32 |
| 2.2 | <i>Customer Satisfaction Model</i> | 36 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 43 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 102 |
| Lampiran 2 Data Uji Instrumen | 106 |
| Lampiran 3 Data-data Responden | 107 |
| Lampiran 4 Data Penelitian..... | 113 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 120 |
| Lampiran 6 Uji Persyaratan Analisis Data..... | 123 |
| Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik | 124 |
| Lampiran 8 Uji Hipotesis..... | 125 |
| Lampiran 9 Daftar Nilai Tabel | 128 |