

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 <i>Quality Service</i> .....	9
2.1.2 <i>Price</i> .....	15
2.1.3 <i>Promotion</i> .....	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	38
2.4. Hipotesis.....	42

### **BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	44
3.2. Metode Penelitian.....	45
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	50
3.6. Metode Analisis.....	54
3.6.1 Uji Instrumen.....	55
3.6.1.1 Uji Validitas.....	55
3.6.1.2 Uji Realibilitas.....	56
3.6.2 Uji Asumsi Dasar.....	56
3.6.2.1 Uji Normalitas.....	56
3.6.2.2 Uji Linearitas.....	57
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas.....	57
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	58
3.6.4 Analisis Regresi Berganda.....	59
3.6.4.1 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	59
3.6.4.2 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	59
3.6.4.3 Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....	61

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	62
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	66
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Pulsa Per Bulan.....	68
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	69
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	71
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	72
4.2.1 Uji Instrumen.....	72

4.2.1.1 Uji Validitas.....	72
4.2.1.2 Uji Realibilitas.....	75
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	76
4.2.2.1 Variabel <i>Quality Service</i> ( $X_1$ ).....	76
4.2.2.2 Variabel <i>Price</i> ( $X_2$ ).....	81
4.2.2.3 Variabel <i>Promotion</i> ( $X_3$ ).....	85
4.2.2.4 Variabel <i>Customer Satisfication</i> ( $Y$ ).....	90
4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	93
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	93
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	94
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	97
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas.....	97
4.2.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	98
4.2.5 Analisis Regresi.....	100
4.2.5.1 H1 : Pengaruh <i>Quality Service</i> Terhadap <i>Customer Satisfication</i> .....	100
4.2.5.2 H2 : Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Satisfication</i> .....	102
4.2.5.3 H3 : Pengaruh <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Satisfication</i> .....	105
4.2.5.4 H4 : Pengaruh <i>Quality Service, Price dan Promotion</i> Terhadap <i>Customer Satisfication</i> .....	107

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	113

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.3</b>	Kerangka Pemikiran	42
<b>Gambar 4.1</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
<b>Gambar 4.2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
<b>Gambar 4.3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
<b>Gambar 4.4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Pulsa Per Bulan	68
<b>Gambar 4.5</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	70
<b>Gambar 4.6</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	71

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b>	Jumlah pelanggan Pengguna Kartu Perdana Pra Bayar Indosat IM3 Pada Tahun 2007-2010	5
<b>Tabel 2.1</b>	Tujuan <i>Advertising</i>	21
<b>Tabel 2.2</b>	Matrix Review Penelitian Terdahulu	37
<b>Tabel 3.1</b>	Operasional variabel kualitas pelayanan	47
<b>Tabel 3.2</b>	Operasional variabel harga	48
<b>Tabel 3.3</b>	Operasional variabel promosi	48
<b>Tabel 3.4</b>	Operasional variabel kepuasan pelanggan	49
<b>Tabel 3.5</b>	Rekap Mahasiswa yang Terdaftar Semester 096-FE UNJ	51
<b>Tabel 3.6</b>	Jumlah Mahasiswa yang Menggunakan Kartu Pra Bayar Indosat IM3, yang pernah mengunjungi Galeri Indosat IM3 dan pernah merasakan Promosi Indosat IM3	52
<b>Tabel 4.1</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
<b>Tabel 4.2</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
<b>Tabel 4.3</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
<b>Tabel 4.4</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Pulsa Per Bulan	68
<b>Tabel 4.5</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal	69
<b>Tabel 4.6</b>	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	71
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	72
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Uji Validitas Harga	73
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Uji Validitas Promosi	74
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	74
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Uji Reabilitas	75
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	76

<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	83
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi	85
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	90
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolomogrov-Smirnov</i>	94
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	95
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji Linearitas Harga dengan Kepuasan Pelanggan	95
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Uji Linearitas Promosi dengan Kepuasan Pelanggan	96
<b>Tabel 4.17</b>	Hasil Uji Multikolinearitas	97
<b>Tabel 4.18</b>	Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
<b>Tabel 4.19</b>	Uji t Variabel <i>Quality Service</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	100
<b>Tabel 4.20</b>	Analisis Determinasi <i>Quality Service</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	101
<b>Tabel 4.21</b>	Uji t Variabel <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	102
<b>Tabel 4.22</b>	Analisis Determinasi <i>Price</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	104
<b>Tabel 4.23</b>	Uji t Variabel <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	105
<b>Tabel 4.24</b>	Analisis Determinasi <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	106
<b>Tabel 4.25</b>	Uji F Variabel <i>Quality Service, Price</i> dan <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	107
<b>Tabel 4.26</b>	Koefisien Variabel <i>Quality Service, Price</i> dan <i>Promotion</i> Terhadap <i>Cuatomer Statisfication</i>	108
<b>Tabel 4.27</b>	Analisis Determinasi <i>Quality Service, Price</i> dan <i>Promotion</i> Terhadap <i>Customer Statisfication</i>	110

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Quality Service</i> ( $X_1$ )
Lampiran 3	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Price</i> ( $X_2$ )
Lampiran 4	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Promotion</i> ( $X_3$ )
Lampiran 5	Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> ( $Y$ )
Lampiran 6	Uji Validitas
Lampiran 7	Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Uji Normalitas
Lampiran 9	Uji Linearitas
Lampiran 10	Uji Multikolinearitas
Lampiran 11	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 12	Uji T
Lampiran 13	Uji F
Lampiran 14	Analisis Determinasi