

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Produk (Product Quality).....	9
2.1.2 Harga.....	16
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Review Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis.....	38
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2. Metode Penelitian.....	42
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	43

3.4	Populasi atau Sampel	45
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	47
3.6	Metode Analisis	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Unit Analisis.....	56
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.2.1	Hasil Pengujian Instrumen.....	59
4.2.2	Analisis Deskriptif	62
4.2.3	Uji Asumsi Dasar.....	70
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	72
4.2.5	Analisis Regresi.....	74
4.2.6	Implikasi Manajerial	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	25
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis	38
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan IM3	57
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Pulsa per Bulan.	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Tarif antar Operator Seluler GSM	2
1.2	Fitur – fitur	3
1.3	Indeks kepuasan Konsumen Operator Seluler	4
2.1	Penelitian Terdahulu	37
3.1	Operasionalisasi Variabel	43
3.2	Jumlah Siswa SMA Negeri 99 Jakarta Timur yang menggunakan Operator Seluler IM3	46
4.1	Uji Validitas Kualitas Produk (X_1)	60
4.2	Uji Validitas Harga (X_2).....	60
4.3	Uji Validitas Kepuasan (Y).....	61
4.4	Uji Reliabilitas.....	61
4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	62
4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	65
4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel kepuasan	67
4.8	Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	70
4.9	Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Produk dengan Variabel Kepuasan	71
4.10	Hasil Uji Linieritas Variabel Harga dengan Variabel kepuasan	72
4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	77
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
4.13	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.	74
4.14	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.15	Hasil Analisis Determinasi.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1.	Data Indeks Kepuasan konsumen Operator Seluler
2.	Daftar Nama Populasi
3.	Daftar Nama Sampel
4.	Kuesioner
5.	Uji Validitas
6.	Uji Reliabilitas
7.	Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas produk (X_1)
8.	Jawaban Kuesioner Variabel Harga (X_2)
9.	Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan (Y)
10.	Uji Normalitas
11.	Uji Linearitas
12.	Uji Multikolinearitas
13.	Uji Heterokedastisitas
14.	Analisis Regresi Berganda
15.	Uji F
16.	Koefisien Determinasi R^2
17.	Uji t