

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Nilai Pelanggan	11
2.1.2 Dimensi Nilai Pelanggan	14
2.1.3 Citra Merek.....	20
2.1.4 Dimensi Citra Merek	23
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2 Review Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hipotesis.....	39

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Operasional Variabel Penelitian	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	46
3.5 Populasi dan Sampel.....	49
3.6 Metode Analisis	51
3.6.1 Uji Asumsi Dasar	51
3.6.1.1 Uji Normalitas	51
3.6.1.2 Uji Linearitas	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.3.1 Uji Normalitas Regresi.....	52
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	53
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	53

3.6.4 Uji Hipotesis.....	54
3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	54
3.6.4.2 Uji F.....	55
3.6.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
3.6.4.4 Koefisien Determinasi(R^2).....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis.....	59
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen.....	62
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	65
4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	72
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	72
4.2.3.2 Uji Linearitas.....	73
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	74
4.2.4.1 Uji Normalitas Regresi.....	74
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas.....	75
4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.2.5 Uji Hipotesis.....	77
4.2.5.1 Uji t (Uji Parsial)	77
4.2.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	78
4.2.5.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	79
4.2.5.4 Determinasi.....	80
4.2.6 Implikasi Manajerial.....	80

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	86

DaftarPustaka.....	88
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Perbandingan Harga Paket Layanan Blackberry	5
Tabel 1.2	Pangsa Pasar Layanan Data Seluler GSM	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 3.2	Skala Likert.....	47
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan.....	65
Tabel 4.4	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek.....	68
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	70
Tabel 4.6	Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.7	Uji Linearitas.....	73
Tabel 4.8	Uji Normalitas Regresi.....	74
Tabel 4.9	Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.10	Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 4.11	Hasil Uji t.....	77

Tabel 4.12	Hasil Uji F Variabel Nilai Pelanggan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi Nilai Pelanggan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan dalam Menggunakan Pulsa.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1.	Kuesioner
2.	Data Tabulasi
3.	Hasil SPSS