

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
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.	8
2.1.1 Kualitas Jasa	8
2.1.2 Kepercayaan Merek	14
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	19
2.2. Review Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran.	30
2.4. Hipotesis.....	33
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	34
3.2. Metode Penelitian	36
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	37
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5. Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	40

3.6. Metode Analisis.....	42
3.6.1 Uji Instrumen.....	42
3.6.2 Uji Asumsi	45
3.6.3 Analisis Regresi Berganda	47
3.6.3.1 Uji t.....	48
3.6.3.2 Uji F.....	49
3.6.3.3 Analisis Determinasi (R^2).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	51
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku per Bulan.....	54
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Paket FastNet yang Diambil	55
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih FastNet	56
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	57
4.2.1 Uji Instrumen.....	57
4.2.1.1 Uji Validitas	58
4.2.1.2 Uji Realibilitas	59
4.2.2 Analisis Deskriptif	60
4.2.2.1 Variabel Kualitas Jasa (X_1).....	60
4.2.2.2 Variabel Kepercayaan Merek (X_2).....	65
4.2.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	67
4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	69
4.2.3.1 Uji Normalitas.....	69
4.2.3.2 Uji Linearitas	70
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.4.1 Uji Multikolinearitas.....	71
4.2.4.2 Uji Heterokedastisitas.....	72

4.2.5 Analisis Regresi Berganda	74
4.2.5.1 Uji t	75
4.2.5.2 Uji F	77
4.2.5.3 Analisis Determinasi (R^2)	78
4.2.6 Implikasi Manajerial	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran-Saran	84
5.2.1 Saran Operasional.....	84
5.2.2 Saran Akademis.....	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	NamaTabel	Halaman
Tabel 1.1	Statistik Pengguna Internet di Indonesia	2
Tabel 1.2	Peringkat Pengguna Internet di Asia	2
Tabel 1.3	Hasil Survey Top Brand 2011 Kategori ISP <i>Fixed</i>	3
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	37
Tabel 4.1	Alasan Responden Memilih FastNet	56
Tabel 4.2	Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa (X_1)	58
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek (X_2)	58
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	59
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.6	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Jasa (X_1)	60
Tabel 4.7	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek (X_2)	65
Tabel 4.8	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	67
Tabel 4.9	Uji Normalitas	69
Tabel 4.10	Uji Linearitas Kualitas Jasa dengan Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.11	Uji Linearitas Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 4.12	Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.13	Uji Heterokedastisitas $Lnei^2$ dengan LnX_1	73
Tabel 4.14	Uji Heterokedastisitas $Lnei^2$ dengan LnX_2	74
Tabel 4.15	Analisis Regresi Linear Berganda Kualitas Jasa dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	75
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) Kualitas jasa dan Kepercayaan merek terhadap Loyalitas pelanggan	78
Tabel 4.17	Hasil Analisis Determinasi (R^2) Kualitas Jasa dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	79

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Arsitektur Jaringan <i>Hybrid Fiber Coaxial</i>	4
Gambar 2.1	Model Kualitas Layanan	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/ Uang Saku Per Bulan	54
Gambar 4.5	Jenis Paket FastNet yang Diambil	55

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Nilai Deskriptif Variabel Kualitas Jasa (X_1)
Lampiran 2	Nilai Deskriptif Variabel Kepercayaan Merek (X_2)
Lampiran 3	Nilai Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)
Lampiran 4	Uji Validitas
Lampiran 5	Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Uji Normalitas
Lampiran 7	Uji Linearitas
Lampiran 8	Uji Multikolinearitas
Lampiran 9	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 10	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 11	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama
Lampiran 12	Analisis Determinasi
Lampiran 13	Perhitungan Ms.Excel
Lampiran 14	Kuesioner Penelitian
Lampiran 15	Riwayat Hidup