

## **DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	8
A. Definisi Konseptual .....	8
1. Loyalitas Pelanggan .....	8
2. Citra Perusahaan .....	11
3. Kepuasan Pelanggan .....	15
B. Hasil Penelitian Relevan .....	18

C. Kerangka Teoritik.....	36
D. Perumusan Hipotesis .....	38

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A.Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
1. Tempat Penelitian .....	39
2. Waktu Penelitian .....	39
B. Metode Penelitian .....	40

1. Metode .....	40
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	40
C. Populasi dan Sampling .....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
1. Loyalitas Pelanggan .....	42
a. Definisi Konseptual .....	42
b. Definisi Operasional .....	43
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	43
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	44
2. Citra Perusahaan .....	47
a. Definisi Konseptual .....	47
b. Definisi Operasional .....	47
c. Kisi-kisi Instrumen Citra Perusahaan .....	47
d. Validasi Instrumen Citra Perusahaan.....	48
3. Kepuasan Pelanggan .....	51
a. Definisi Konseptual .....	51
b. Definisi Operasional .....	51
c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	52
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	52
E. Teknik Analisis Data.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Deskripsi Data.....	60
1. Loyalitas Pelanggan .....	60
2. Citra Perusahaan.....	62
3. Kepuasan Pelanggan .....	65
B. Analisis Data .....	68
1. Uji Prasyarat Analisis .....	68
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	74
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	75
4. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	78
C. Pembahasan .....	80
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....	83
A. Kesimpulan .....	83
B. Implikasi .....	84
C. Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
LAMPIRAN.....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1. Matriks Hasil Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel III. 2. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	43
Tabel III. 3. Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	44
Tabel III. 4. Kisi-kisi Instrumen Citra Perusahaan .....	48
Tabel III. 5. Skala Penilaian Instrumen Citra Perusahaan .....	48
Tabel III. 6. Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel III. 7. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel IV. 8 . Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Y) .....	61
Tabel IV. 9. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	61
Tabel IV. 10. Statistik Deskriptif Citra Perusahaan .....	63
Tabel IV. 11. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan .....	63
Tabel IV. 12. Rata-Rata Hitung Skor Indikator Citra Perusahaan .....	65
Tabel IV. 13. Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	65
Tabel IV. 14. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	66
Tabel IV. 15. Rata-Rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel IV. 16. Uji Normalitas Data .....	69
Tabel IV. 17. Pengujian Linearitas Citra Perusahaan .....	73
Tabel IV. 18. Pengujian Linearitas Kepuasan Pelanggan .....	74
Tabel IV. 19. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	74
Tabel IV. 20. Hasil Analisis Uji F .....	76
Tabel IV. 21 Hasil Perhitungan Uji t .....	77

Tabel IV.22 Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) $X_1$ terhadap $Y$ .....	78
Tabel IV.23 Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) $X_2$ terhadap $Y$ .....	79
Tabel IV.24 Perhitungan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Ranking pengguna internet di dunia .....	1
Gambar I.2 Kecepatan sinyal 3G dan 4G .....	6
Gambar IV. 1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	62
Gambar IV. 2 Grafik Histogram Citra Perusahaan.....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Surat Permohonan Izin Penelitian .....	90
Lampiran 2 – Kuesioner Survey Awal.....	91
Lampiran 5 – Kuesioner Uji Coba.....	94
Lampiran 6 – Uji Coba Loyalitas Pelanggan (Y) .....	101
Lampiran 7 – Perhitungan Analisis Butir Y .....	102
Lampiran 8 – Data Perhitungan Validitas.....	103
Lampiran 9 – Perhitungan Varians, Varians Total dan Reliabilitas .....	104
Lampiran 10– Uji Coba Citra Perusahaan (X1).....	105
Lampiran 11 – Perhitungan Analisis Butir X1 .....	106
Lampiran 12 – Data Perhitungan Validitas X1 .....	107
Lampiran 13 – Perhitungan Varians Butir X1 .....	108
Lampiran 14 – Uji Coba Kepuasan Pelanggan X2.....	109
Lampiran 15 – Perhitungan Analisis Butir X2 .....	110
Lampiran 16 – Data Perhitungan Validitas.....	111
Lampiran 17 – Perhitungan Varians .....	112
Lampiran 18 – Kuesioner Final .....	113
Lampiran 19 – Data Mentah X1 .....	120
Lampiran 20 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Variabel Y .....	123
Lampiran 21 – Grafik Histogram Variabel Y .....	125
Lampiran 22 – Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Variabel X1 .....	126

Lampiran 23 – Grafik Histogram X1 .....	128
Lampiran 24 – Rata-Rata Hitung Skor Variabel X1 .....	129
Lampiran 25 – Data Mentah X2 .....	130
Lampiran 26 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Variabel X2 .....	133
Lampiran 27 – Rata-Rata Hitung skor Variabel X2 .....	135
Lampiran 28 – Tabel Uji F.....	136
Lampiran 29 – Regresi (Model Summary) .....	137
Lampiran 30 – Grafik Regresi .....	138

