

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Teoritis	11
1.4.2 Praktis.....	11

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Kualitas Layanan.....	15
2.1.4 Citra Merek	16
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	17
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.2.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.2.5 Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.3 Penelitian Terdahulu	21

2.4 Pengembangan Kerangka Pemikiran Teori.....	27
2.5 Variabel dan Indikator.....	28
2.5.1 Kualitas Layanan.....	28
2.5.2 Citra Merek	29
2.5.3 Kepuasan Pelanggan	30
2.5.4 Loyalitas Pelanggan	30
2.6 Hipotesis Penelitian.....	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain dan Objek Penelitian	33
3.1.1 Desain Penelitian.....	33
3.1.2 Objek Penelitian	34
3.2 Jenis dan Sumber Data	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Indikator	36
3.5 Metode Pengumpulan Data	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.1. Uji Validitas	39
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	39
3.7 Teknik Analisis	40
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
4.2 Data dan Deskriptif Responden	46
4.2.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2. Data Responden Berdasarkan Usia Responden	47
4.2.3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.2.4. Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna Indosat Ooredoo.....	49
4.2.5. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.3 Uji Kelayakan Data	51

4.3.1. Uji Validitas	51
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	52
4.4 Analisis Statistik Deskriptif dan Karakteristik Responden.....	52
4.4.1. Perhitungan Angka Indeks Persepsi Responden	53
4.5 Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	54
4.5.1. Variabel Kualitas Layanan	54
4.5.2. Variabel Citra Merek.....	55
4.5.3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
4.5.4. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	57
4.6 Uji Validitas konstruk	59
4.6.1. <i>Convergent Validity</i>	59
4.6.2. Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	60
4.7 Evaluasi Asumsi Model Struktural	62
4.7.1. Uji Normalitas Data	62
4.7.2. Evaluasi <i>Outliers</i>	63
4.7.3. Evaluasi <i>Multikolineeritas</i>	64
4.7.4. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel	66
4.7.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	66
4.7.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	70
4.7.5. Uji Kelayakan Full Model Penelitian.....	75
4.8 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total Pengaruh	77
4.9 Pengujian Hipotesis	79
4.10 Pembahasan	82
4.10.1. <i>Kualitas Layanan</i> berpengaruh positif terhadap <i>Kepuasan Pelanggan</i>	82
4.10.2. <i>Citra Merek</i> berpengaruh positif terhadap <i>Kepuasan Pelanggan</i>	83
4.10.3. <i>Kepuasan Pelanggan</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i>	84
4.10.4. <i>Kualitas Layanan</i> berpengaruh positif terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i>	85
4.10.5. <i>Citra Merek</i> berpengaruh positif terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i>	85

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Kesimpulan Hipotesis	87
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	88
5.2.1. Hubungan Antara <i>Kualitas Layanan</i> terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i> dengan melalui <i>Kepuasan Pelanggan</i>	88
5.2.2. Hubungan Antara <i>Citra Merek</i> berpengaruh terhadap <i>Loyalitas</i> <i>Pelanggan</i> melalui <i>Kepuasan Pelanggan</i>	89
5.2.3. Hubungan Antara <i>Citra Merek</i> berpengaruh langsung terhadap <i>Loyalitas Pelanggan</i>	90
5.3 Implikasi Teoritis	91
5.4 Implikasi Manajerial	93
5.5 Keterbatasan Penelitian	97
5.6 Agenda Penelitian Kedepan	97
DAFTAR PUSTAKA	99