

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Tinjauan Pustaka.....	14
1.5.1 Tinjauan Empiris	14
1.5.2 Tinjauan Teoritis	17
1.5.2.1 Marketing Mix	17
1.5.2.2 Produk.....	19
1.5.2.3 Harga.....	27
1.5.2.4 Perilaku Konsumen.....	32
1.5.2.5 Keputusan Pembelian	39
1.5.2.6 Pengaruh Antar Varibael	44
1.6 Kerangka Pemikiran.....	45
1.7 Hipotesis.....	47
1.8 Metode Penelitian.....	47
1.8.1 Jenis Penelitian	47
1.8.2 Obyek Penelitian.....	48

1.8.3 Populasi dan Sampel.....	48
1.8.4 Definisi Konsep	49
1.8.5 Definisi Operasional	49
1.8.6 Sumber Data	51
1.8.7 Teknik Pengumpulan Data	51
1.8.8 Pengukuran Variabel	51
1.8.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
1.8.10 Uji Asumsi Klasik.....	52
1.8.11 Teknik Analisis Data	54
1.8.12 Uji Hipotesis	55
BAB II GAMBARAN PERUSAHAN	57
2.1 Sejarah Perusahaan	58
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	59
2.3 Logo Perusahaan.....	61
2.4 Struktur Organisasi.....	64
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	67
3.1 Identifikasi Masalah	67
3.2 Uji Instrumen dan Penelitian.....	72
3.2.1 Uji Validitas.....	72
3.2.2 Uji Reliabilitas	74
3.3 Data dan Analisis	74
3.4 Uji Asumsi Klasik.....	103
3.4.1 Uji Normalitas	104
3.4.2 Uji Heteroskedastisitas	105
3.4.3 Uji Multikolinieritas	105
3.5 Analisis Statistik Inferensial	106
3.6 Pengujian Hipotesis	108
3.6.1 Uji F (Simultan).....	108
3.6.2 Uji T (Parsial)	109

3.7 Koefisien Determinasi (R Square)	110
3.8 Pembahasan.....	111
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	117
4.1 Kesimpulan	117
4.2 Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA	
PERIHAL LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Kartu Perdana Versi Indotelkom	6
Tabel 1.2 Papan Klasemen Operator.....	8
Tabel 1.3 Data Pelanggan Telkomsel	10
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	71
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 3.7 Jangkauan Layanan Sinyal Kartu Perdana Simpati Telah Memenuhi Kebutuhan Untuk Berkomunikasi.....	76
Tabel 3.8 Jangkauan Layanan Sinyal Kartu Perdana Simpati Telah Mencakup Seluruh Wilayah Indonesia.....	77
Tabel 3.9 Kualitas Suara Atau Kejernian Suara Saat Menelpon Dengan Kartu Perdana Simpati Sangat Memuaskan.....	78
Tabel 3.10 Kualitas Suara Atau Kejernian Suara Saat Menelpon Dengan Kartu Perdana Simpati Lebih Baik Dari Pada Kartu Prabayar Lainnya	79
Tabel 3.11 Kartu Perdana Simpati Merupakan Merek Yang terkenal	80
Tabel 3.12 Kartu Perdana Simpati Merupakan Merek Yang Berkualitas	80
Tabel 3.13 Kartu Perdana Simpati Memiliki Pelanggan Yang Loyal.....	81
Tabel 3.14 Kartu Perdana Simpati Merupakan Merek Kartu Yang Lebih Baik Dibandingkan Merek Kartu Prabayar Lainnya.....	82
Tabel 3.15 Kartu Perdana Simpati Memiliki Fitur Yang Lengkap	83

Tabel 3.16 Kartu Perdana Simpati Memiliki Fitur Yang Menarik	84
Tabel 3.17 Layanan Operator Selama 24 jam Memudahkan Apabila Mengalami Masalah Dengan Kartu Perdana Simpati.....	85
Tabel 3.18 Karyawan Customer Service Kartu Simpati Melayani Dengan Baik.....	86
Tabel 3.19 Bonus Pulsa Yang Diberikan Kartu Simpati Sangat Menarik.....	87
Tabel 3.20 Bonus Pulsa Sms Kartu Perdana Simpati Sangat Menarik.....	88
Tabel 3.21 Bonus Kuota Internet Kartu Perdana Simpati Sangat Menarik.....	89
Tabel 3.22 Harga Kartu Perdana Simpati Terjangkau.....	90
Tabel 3.23 Harga Kartu Perdana Simpati Paling Murah.....	91
Tabel 3.24 Harga Kartu Perdana Simpati Di pasaran Lebih Murah Dari Pada Harga Yang Tercantum Dikemasan.....	91
Tabel 3.25 Tingkat Harga Isi Ulang Voucher Kartu Perdana Simpati Paling Murah Di Antara Provider Lainnya.....	92
Tabel 3.26 Tingkat Harga Voucher Kartu Perdana Simpati Beragam.....	92
Tabel 3.27 Tarif Telepon Kartu Perdana Simpati Murah.....	93
Tabel 3.28 Setiap Hari Bonus Telepon Kartu Perdana Simpati Selalu Ada.....	94
Tabel 3.29 Tarif Telepon Kartu Perdana Simpati Paling Murah Di Antara Provider Lainnya.....	95
Tabel 3.30 Saya Memutuskan Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Kebutuhan Dengan Harga Yang murah.....	96
Tabel 3.31 Saya Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Ingin Memiliki Merek Yang Terkenal.....	97
Tabel 3.32 Saya Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Ingin Mencoba.....	97
Tabel 3.33 Saya Ingin Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Mendengar Informasi Kualitas Bahwa Kartu Perdana Simpati Memuaskan.....	98

Tabel 3.34 Saya Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Kualitas jaringan Hingga pelosok Indonesia.....	99
Tabel 3.35 Saya Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Kualitas Suara Saat Menelpon Sangat Jernih.....	100
Tabel 3.36 Saya Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Fitur Lengkap.....	101
Tabel 3.37 Saya Membeli Kartu Perdana Simpati Kualitasnya.....	101
Tabel 3.38 Saya Membeli Kartu Perdana Simpati Karena Mudah Mendapatkan Diberbagai Tempat.....	102
Tabel 3.39 Saya Membeli Ulang Kartu Perdana Simpati Karena Mereknya Terkenal.....	103
Tabel 3.40 Uji Normalitas.....	104
Tabel 3.41 Uji Heteroskedasitas.....	105
Tabel 3.42 Uji Multikolinieritas.....	105
Tabel 3.43 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	107
Tabel 3.44 Rangkuman Hasil Uji F.....	108
Tabel 3.45 Rangkuman Hasil Uji T.....	109
Tabel 3.46 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Perilaku Konsumen.....	33
Gambar 1.2 Model Lima Tahap Keputusan Pembelian.....	42
Gambar 1.3 Model Perilaku Konsumen.....	44
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran.....	46
Gambar 1.5 Model Hipotesis.....	47
Gambar 2.1 Logo Telkomsel.....	62
Gambar 2.2 Produk Telkomsel Kartu Halo.....	63
Gambar 2.3 Produk Telkomsel Kartu Simpati.....	64
Gambar 2.4 Produk Telkomsel Kartu As.....	65
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Area Yogyakarta.....	