

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PEMBAHASAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.4.1. Manfaat Teoritis	14
1.4.2. Manfaat Praktis Bagi Perusahaan	14
1.4.3 Manfaat Akademis	14
1.5 Tinjauan pustaka	14
1.5.1 Tinjauan Teoritis	14
1.5.2 Tinjauan Empiris	51
1.7. Hubungan Antar Variabel.....	61
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	61
C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
D. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
E. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
1.8. Kerangka Pemikiran.....	66
1.9. Hipotesis	67
1.10. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	69

1.10.1 Definisi konsep.....	69
1.10.2 Definisi Operasional.....	70
1.11 Metode penelitian.....	75
1.11.1 Tipe penelitian.....	75
1.11.2 Objek penelitian	76
1.12 Populasi dan sampel.....	76
1.13 Sampel Penelitian.....	79
1.14 Teknik Sampling	81
1.15 Jenis Data dan Sumber Data.....	81
1.15.1 Jenis Data	81
1.15.2 Sumber Data.....	81
1.16 Teknik Pengumpulan Data.....	82
1.17 Skala Pengukuran.....	83
1.18 Uji Validitas	83
1.19 Uji Reliabilitas	85
1.20 Teknik Analisis Data.....	86
1.20.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	86
1.20.2 Analisis Statistik Inferensial.....	86
1.21 Uji Hipotesis.....	89
1.21.1 Uji t (t-test	89
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	90
2.1 PT. Hutchinson Tri ‘3’.....	90
2.1.1 Profil Perusahaan	90
2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	91
2.1.3 Kegiatan Usaha Perusahaan	91
2.1.4 Struktur Kepemilikan	91
2.1.5 Produk-Produk Hutchison 3 Indonesia.....	92
2.1.6 Struktur Organisasi.....	93
2.1.7 Wilayah Jaringan Hutchison 3 Indonesia	94
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	95
3.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian	95
3.1.1 Uji Validitas	95
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	98

3.2 Karakteristik Responden.....	99
3.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	99
3.2.2 Berdasarkan Angkatan	100
3.2.3 Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	102
3.2.4 Berdasarkan Sumber Informasi	103
3.2.5 Berdasarkan Alasan Penggunaan	104
3.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	105
3.3.1 Variabel Kualitas Produk	106
3.3.2 Variabel Harga	117
3.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	123
3.4 Analisis Inferensial Penelitian.....	135
3.4.1. Uji Validitas	135
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	137
3.4.3. Inner Model	139
3.4.4. Model SEM PLS	140
3.5 Uji Hipotesis.....	141
3.5.1 Uji t (t-test).....	141
3.5.2 Uji Sobel.....	144
3.6 Pembahasan.....	149
3.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	149
3.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	150
3.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	151
3.6.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	152
3.6.5 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	153
3.6.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	154
3.6.7 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	154
3.7 Manfaat Manajerial Perusahaan	155
3.8 Keterbatasan Penelitian.....	156
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	157
4.1 Kesimpulan.....	157
4.2. Saran.....	158
DAFTAR PUSTAKA.....	161

LAMPIRAN 1 (KUESIONER)	167
LAMPIRAN 2 (BUKTI GOOGLE FORM).....	172
LAMPIRAN 3 (DATA GOOGLE FORM)	173
LAMPIRAN 4 (OUTPUT UJI VARIABEL DAN RELIABILITAS).....	177
LAMPIRAN 5 (ENTRY DATA).....	184
LAMPIRAN 6 (PLS).....	184