

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	52
C. Kerangka Pemikiran	53
D. Hipotesis	53

BAB III. METODE PENELITIAN	54
A. Lokasi penelitian	54
B. Jenis Penelitian.....	54
C. Populasi.....	54
D. Sampel	54
E. Metode Pengambilan sampel.....	55
F. Data yang Diperlukan.....	55
G. Metode Pengumpulan Data.....	56
H. Variabel Penelitian	56
I. Definisi Operasional Variabel Penelitian	57
J. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
K. Metode Analisis Data	64
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	69
A. Karakteristik Responden.....	70
B. Analisis Data	71
C. Pengujian Hipotesis	77
D. Pembahasan.....	81
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Indikator Keistimewaan.....	57
Tabel 3.2.Indikator Kualitas.....	58
Tabel 3.3.Indikator Daya Tahan.....	58
Tabel 3.4.Indikator Keandalan.....	59
Tabel 3.5.Indikator Mudah Diperbaiki.....	59
Tabel 3.6.Indikator Mudah Gaya dan Rancangan.....	60
Tabel 3.7.Indikator Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Penelitian.....	62
Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2. Kasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	71
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan.....	71
Tabel 4.4. Penilaian Responden terhadap Keistimewaan.....	72
Tabel 4.5. Penilaian Responden terhadap Kualitas.....	73
Tabel 4.6. Penilaian Responden terhadap Daya tahan.....	73
Tabel 4.7. Penilaian Responden terhadap Keandalan.....	74
Tabel 4.8. Penilaian Responden terhadap Mudah Diperbaiki.....	74
Tabel 4.9. Penilaian Responden terhadap Gaya dan Rancangan.....	75
Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pengguna.....	75
Tabel 4.11. Hasil Regresi Berganda Metode OLS.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Model Perilaku Pembeli (Kotler, 2005).....	16
Gambar 2.2. Menentukan Persepsi Kualitas Jasa.....	42
Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pengguna	46
Gambar:2.4. Kerangka peneltian Pengaruh keistimewaan, kualitas, daya tahan, keandalan, mudah diperbaiki dan gaya serta rancangan terhadap kepuasan pengguna ponsel Nokia dan pengguna ponsel Blackberry	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5. Frekuensi Variabel

Lampiran 6. Regresi Linier Berganda