

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYAAAN PLAGIAT

BIOGRAFI PENULIS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Kerangka Pemikiran .....	14
G. Hipotesis .....	19
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>21</b>
A. Pengertian Manajemen.....	21
B. Manajemen Pemasaran .....	25
C. Loyalitas Pelanggan.. .....	30
D. Kualitas Produk .....	37
E. Kepuasan Pelanggan .....	39
F. Citra Merek .....	45

<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Metode Penelitian .....	48
B. Populasi Dan Sampel .....	49
C. Jenis Data.....	51
D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	56
F. Analisis Data .....	57
G. Tehnik Pengujian Instrumen .....	59
H. Jadwal Dan Tempat Penelitian .....	69
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	71
1. Sejarah PT. Indosat Tbk .....	71
2. Visi dan Misi PT. Indosat Tbk .....	73
3. Tujuan PT. Indosat Tbk.....	74
4. Motto PT. Indosat Tbk.....	75
5. Logo dan Arti Logo Indosat Tbk.....	75
B. Hasil Penelitian .....	79
C. Tehnik Pengolahan Data.....	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	98
<b>BAB V</b>	96
<b>PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Kerangka Pemikiran .....	20
4.1	Logo PT. Indosat Tbk .....	76
4.2	Starter Pack Mentari .....	78
4.3	Starter Pack IM3 .....	78
4.4	Starter Pack Matrix .....	79
4.5	Kurva Uji t Untuk Kualitas Produk .....	94
4.6	Kurva Uji t Untuk Kepuasan Pelanggan .....	94
4.7	Kurva Uji t Untuk Citra Merek .....	95
4.8	Kurva Uji F .....	96



## DAFTAR TABEL

1.1	Mini Survey .....	3
1.2	Penelitian Terdahulu .....	16
2.1	Fungsi-fungsi Manajemen .....	24
3.1	Operasional Variabel Penelitian .....	53
3.2	Kriteria Penilaian Skala Likert .....	59
3.3	Pedoman Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi ..	63
3.4	Jadwal Penelitian .....	70
4.1	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.2	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	80
4.3	Data Responden Berdasarkan Semester .....	81
4.4	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk .....	82
4.5	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Konsumen.....	83
4.6	Hasil Pengujian Validitas Citra Merek .....	83
4.7	Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan .....	84
4.8	Klasifikasi Koefisien Reliabilitas .....	85
4.9	Hasil Pengujian Realibilitas Kepuasan Kualitas Produk .....	86
4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	86
4.11	Hasil Pengujian Reliabilitas Citra Merek.....	87
4.12	Hasil Pengujian Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	87
4.13	Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Determinasi .....	88
4.14	Hasil Pengujian Korelasi .....	89
4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	90
4.16	Hasil Uji Korelasi Secara Parsial (Uji t) .....	93
4.17	Uji Regresi Koefisien Secara Simultan (Uji F) .....	96
4.18	Hasil Pengujian Determinasi .....	97
4.19	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	98



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG