

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu	10
B. Konsep dan Teori.....	13
1. Manajemen	13
2. Manajemen Pemasaran	16
3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	20
4. Harga (<i>Price</i>).....	23
5. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	26
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	33
B. Populasi dan Sampel.....	34
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
D. Variabel Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41

1. Analisis Deskriptif.....	41
2. Uji Validitas	42
3. Uji Reabilitas	42
4. Analisis Regresi Linear Berganda	43
5. Uji Hipotesis	44
6. Koefisien Determinasi (R^2)	46
G. Waktu dan Tempat Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Perusahaan	50
1. Sejarah PT. Indosat Ooredoo.....	50
2. Visi dan Misi	51
3. Logo Perusahaan	52
B. Hasil Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif.....	52
2. Uji Validitas	62
3. Uji Realibilitas	63
4. Analisis Regresi Linear Berganda	65
5. Uji Hipotesis	66
6. Uji Koefisien Determinasi.....	70
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
1. Pengaruh <i>Price</i> (X1) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	71
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> (X2) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	73
3. Pengaruh <i>Price</i> (X1) dan <i>Service Quality</i> (X2) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	74
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
1. Saran Akademis.....	82
2. Saran Praktis	82
DAFTAR PUSTAKA	84
A. Buku.....	84
B. Jurnal	86