

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	4i
DAFTAR TABEL.....	5
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kajian Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
B. Konsep dan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2. Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
3. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
5. Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
6. Loyalitas Konsumen Dalam Pandangan Islam	Error! Bookmark not defined.

not defined.

C. Kerangka Berfikir.....	Error! Bookmark not defined.
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsemen	Error! Bookmark not defined.
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
D. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN....Error! Bookmark not defined.

A. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Populasi dan Sample.....	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sample	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Metode Kepustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Sekala Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Korelasi.....	37
5. Analisis Regresi Linear Berganda	37
6. Uji Hipotesis	38
7. Kofisien Determinasi (R^2)	40
G. Jadwal dan Tempat Penelitian	41
1. Tempat Penelitian	41
2. Jadwal Penelitian	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.Error! Bookmark not defined.

A. Gambaran Objek Penelitian.....	43
1. Sejarah Perusahaan PT. Telkom Indonesia Tbk	43
2. Visi dan Misi Perusahaan	44
3. Struktur Organisasi Perusahaan	46
4. Logo dan Makna Logo perusahaan.....	46
5. Produk Perusahaan.....	47

6. Indihome	49
B. Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden . Error! Bookmark not defined.	
2. Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	52
C. Hasil Analisis Data	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas	60
3. Analisis Korelasi.....	61
4. Analisis Regresi Linear Berganda	63
5. Uji Hipotesis	65
6. Koefisien Determinasi	69
D. Pembahasan....	70
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Layanan Indihome Di Kecamatan Pabuaran Kabupaten Cirebon ...	71
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Layanan Indihome Di Kecamatan Pabuaran Kabupaten Cirebon ...	72
3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Layanan Indihome Di Kecamatan Pabuaran Kabupaten Cirebon	73
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Berfikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Kurva Norma Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 Kurva Norma Uji f	40
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	46
Gambar 4. 2 Logo Perusahaan	46
Gambar 4. 3 Chart Pie Responden Berdasarkan Jurusan....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4. 4 Chart Pie Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Hasil Uji Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen .	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
Gambar 4. 6 Hasil Uji Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Konsumen Indihome di Kota Cirebon Tahun 2019-2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Jumlah Keluhan Konsumen Indihome di Kota Cirebon Tahun 2019-2021	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Data Konsumen Layanan Indihome Tahun 2021 Kecamatan Pabuaran, Kabupaten Cirebon	29
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel 3. 3 Skala Likert	35
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Determinasi	37
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Rentang Nilai & Katagori	52
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	53
Tabel 4. 5 Tanggapan Mengenai Kualitas Pelayanan (X1)	54
Tabel 4. 6 Tanggapan Mengenai Kualitas Produk (X2)	55
Tabel 4. 7 Tanggapan Mengenai Loyalitas Konsumen (Y)	57
Tabel 4. 8 Uji Validasi	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Peroduk (X1)	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Loyatitas Konsumen (Y)	61
Tabel 4. 12 Interpretasi Koefisien Korelasi	62
Tabel 4. 13 Hasil Matrik Korelasi	62
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Simultan (Uji f)	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG