

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER/JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori.....	9
C. Kerangka Berpikir.....	21
D. Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
A. Metode dan Pendekatan	23
B. Jenis dan Sumber Data.....	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Operasional Variabel.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisisn Data.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
B. Deskripsi Data.....	42
C. Analisis Data	54
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.2 Kriteria Jawaban.	27
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	45
Tabel 4.5 Interval Kelas dalam Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Brand Image (X1).....	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk (X2).....	49
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas pelanggan (Y)	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Brand Image (X1).....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas pelanggan (Y).....	56
Tabel 4.12 Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Brand Image (X1).....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas pelanggan (Y)	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial)	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	67

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi70

Tabel 4.20 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pelanggan Kartu Seluler di Indonesia 2017 – 2021.....	3
Gambar 1.2 Review Provider Telkomsel.....	4
Gambar 2.1 Model Kerangka Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Variabel Brand Image (X1).....	48
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk (X2).....	51
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Loyalitas pelanggan (Y)	53

