

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME .....	iv
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
<b>A. Kajian Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>11</b>
<b>B. Konsep dan Teori.....</b>	<b>21</b>
1. Manajemen .....	22
2. Manajemen Pemasaran .....	26
3. Bauran Pemasaran .....	30
4. Citra Merek.....	33
5. Kualitas Produk .....	37
6. Loyalitas Pelanggan.....	41
<b>F. Kerangka Berpikir.....</b>	<b>45</b>
<b>G. Hipotesis .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
<b>A. Metode dan Pendekatan.....</b>	<b>50</b>

<b>B. Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>51</b>
1. Jenis Data.....	51
2. Sumber Data .....	51
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>52</b>
1. Populasi .....	52
2. Sampel .....	53
<b>D. Operasional Variabel.....</b>	<b>55</b>
1. Variabel Penelitian .....	55
<b>E. Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>57</b>
<b>F. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>60</b>
1. Observasi .....	60
2. Library Reasearch (Studi Kepustakaan).....	61
3. Kuesioner.....	61
<b>G. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>63</b>
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	63
2. Uji Instrumen Data .....	64
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4. Uji Hipotesis.....	69
<b>H. Jadwal dan Tempat Penelitian.....</b>	<b>72</b>
1. Jadwal Penelitian .....	72
2. Tempat Penelitian.....	74
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>75</b>
1. Profil Telkomsel .....	75
2. Visi dan Misi Telkomsel .....	76
<b>B. Hasil Penelitian .....</b>	<b>76</b>
1. Analisis Karakteristik Responden .....	76
2. Hasil Pengujian Instrumen.....	77
3. Deskriptif Hasil Penelitian Kuesioner .....	83
4. Hasil Pengujian Uji Hipotesis .....	93
5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>101</b>

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>101</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>102</b>
1. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	102
2. Bagi Perusahaan.....	102
3. Bagi Konsumen.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>

