

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR ISI GAMBAR	ix
DAFTAR ISI TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Identifikasi Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Secara Keilmuan	7
1.5.2 Secara Praktis	8
1.6 Tinjauan Pustaka	8
1.7 Kerangka Pemikiran.....	14
1.7.1 Kajian Konseptual.....	14
1.7.2 Kajian Teoretis.....	16
1.8 Langkah Penelitian.....	19
1.8.1 Metode Penelitian	19
1.8.2 Sumber Data.....	21
1.8.3 Teknik Pemilihan Informan.....	21
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
1.8.5 Teknik Analisis Data.....	22
1.8.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	23
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
2.1 <i>Brand Image</i>	25
2.1.1 <i>Brand</i> (Merek).....	25
2.1.2 <i>Image</i> (Citra).....	27
2.1.3 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	28
2.2 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan).....	32
2.3 Teori Fenomenologi.....	50
2.4 Model Kontributor dan Detraktor <i>Brand Loyalty</i>	53
2.5 <i>Customer Loyalty Model</i>	56
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Profil Indosat.....	60
3.1.1 Sejarah Singkat Indosat.....	60
3.1.2 Visi, Misi, Dan Nilai-nilai Perusahaan	61
3.2 Profil Informan	61
3.3 Pelanggan melakukan pembelian berulang secara teratur Teratur terhadap produk IM3	62

3.4 Pelanggan melakukan pembelian antarlini produk dan jasa Yang ditawarkan oleh IM3.....	73
3.5 Pelanggan mereferensikan IM3 kepada orang lain.....	78
3.6 Tanggapan pelanggan IM3 terhadap tarikan seluler lain.....	83
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	92
4.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG