

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| Halaman Judul                                   | i    |
| Halaman Pengesahan                              | ii   |
| Halaman Pernyataan                              | iii  |
| Kata Pengantar                                  | iv   |
| Daftar Isi                                      | vi   |
| Daftar Gambar                                   | ix   |
| Daftar Tabel                                    | x    |
| Daftar Lampiran                                 | xi   |
| Intisari  | xii  |
| <i>Abstract</i>                                 | xiii |
| Bab 1 Pendahuluan                               | 1    |
| 1.1 Latar Belakang                              | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah                             | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian                           | 5    |
| 1.4 Lingkup Penelitian                          | 5    |
| 1.5 Manfaat Penelitian                          | 5    |
| 1.6 Sistemetika Penulisan                       | 6    |
| Bab 2 Tinjauan Pustaka dan Hipotesis            | 8    |
| 2.1 Loyalitas Merek                             | 8    |
| 2.2 Manfaat Loyalitas Merek Terhadap Perusahaan | 10   |
| 2.3 Tahap-tahap loyalitas Merek                 | 11   |
| 2.4 Jasa  | 13   |
| 2.5 Karakteristik Jasa                          | 14   |
| 2.6 Kualitas Jasa                               | 16   |
| 2.7 Model Penelitian                            | 24   |
| Bab 3 Metode Penelitian                         | 26   |
| 3.1 Desain Penelitian                           | 26   |
| 3.2 Metode Pengambilan Sampel                   | 26   |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data                     | 27   |

|   |    |
|---|----|
| 3.4 Data dan Sumber Data  | 28 |
| 3.5 Pengukuran Variabel   | 28 |
| 3.6 Variabel Penelitian   | 29 |
| 3.7 Metode Pengujian Model Pengukuran                               | 29 |
| 3.7.1 Uji Validitas Kuesioner Sampel Kecil                          | 30 |
| 3.7.4 Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel Kecil                       | 33 |
| 3.8 Metode Analisis Data  | 35 |
| Bab 4 Analisa Data dan Pembahasan                                   | 38 |
| 4.1 Karakteristik Responden   | 38 |
| 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Operator Seluler yang digunakan | 41 |
| 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Sumber Informasi                | 42 |
| 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Lama pemakaian Operator Seluler | 43 |
| 4.5 Pengujian Instrumen Penelitian                                  | 44 |
| 4.5.1 Uji Validitas Kuesioner Sampel Besar                          | 44 |
| 4.5.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel Besar                       | 46 |
| 4.6 Uji Multikolinearitas   | 48 |
| 4.7 Uji F   | 49 |
| 4.8 Pengujian Hipotesis   | 51 |
| 4.8.1 Pengujian Hipotesis Pertama                                   | 52 |
| 4.8.2 Pengujian Hipotesis Kedua                                     | 53 |
| 4.8.3 Pengujian Hipotesis Ketiga                                    | 54 |
| 4.8.4 Pengujian Hipotesis Keempat                                   | 54 |
| 4.8.5 Pengujian Hipotesis Kelima                                    | 55 |
| 4.8.6 Pengujian Hipotesis Keenam                                    | 56 |
| 4.8.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh                                   | 56 |
| 4.8.8 Pengujian Hipotesis Kedelapan                                 | 57 |
| 4.8.9 Pengujian Hipotesis Kesembilan                                | 58 |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Bab 5 Kesimpulan dan Saran | 59 |
| 5.1 Kesimpulan             | 59 |
| 5.2 Saran                  | 63 |
| Daftar Pustaka             | 65 |
| Lampiran                   | 68 |