

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi & Misi PT Telkom Indonesia	3
1.1.3 Profil IndiHome	3
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran	19
2.1.3 Jasa.....	19
2.1.4 Bauran Pemasaran	20
2.1.5 Harga	21
2.1.6 Kualitas Produk	24

2.1.7 Kepuasan Konsumen	25
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.2.1 Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen	28
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen	29
2.2.3 Hubungan antara Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.3 Peneliti Terdahulu	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	44
2.5 Hipotesis Penelitian.....	46
2.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	46
BAB III.....	47
METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	47
3.2.1 Operasional Variabel	47
3.2.2 Skala Pengukuran	52
3.3 Tahapan Penelitian	53
3.4 Populasi dan Sampel.....	53
3.4.1 Populasi	53
3.4.2 Sampel	53
3.5 Pengumpulan Data.....	55
3.5.1 Data Primer.....	55
3.5.2 Data Sekunder.....	55
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
3.6.1 Uji Validitas.....	55
3.6.2 Uji Reliabilitas	58
3.7 Teknik Analisis Data	60
3.7.1 Analisis Deskriptif	60
3.7.2 Regresi Linear Berganda	61
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	62
3.8 Pengujian Hipotesis	63
3.8.1 Uji T.....	63
3.8.2 Uji F.....	64

3.8.3 Koefisien Determinasi	64
BAB IV	65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Pengumpulan Data	65
4.2 Karakteristik Responden	65
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	67
4.2.5 Kriteria Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	68
4.3 Hasil Penelitian	69
4.3.1 Analisis Deskriptif	69
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	95
4.3.4 Uji Hipotesis	96
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	99
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	99
4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	100
4.4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	101
4.4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	103
4.4.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	105
4.4.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	106
4.4.6 Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	106
BAB V.....	108
KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	109
5.2.1 Saran untuk PT. Telkom Kandatel Medan	109
5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115