

## DAFTAR ISI

<i>Cover</i> dalam	i
Abstrak	ii
<i>Abstract</i>	iii
Pengesahan Karya Akhir	iv
Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	4
Bab II. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	6
2.1. Kajian Pustaka	6
2.1.1. Telepon Seluler	6
2.1.1.1. Tingkatan Telepon Seluler Kelas <i>Low-End</i>	7
2.1.1.2. Tingkatan Telepon Seluler Kelas <i>Mid-End</i>	8
2.1.1.3. Tingkatan Telepon Seluler Kelas <i>High-End</i>	8

2.1.2. Perilaku Konsumen	8
2.1.3. Pengertian Kualitas	11
2.1.4. Dimensi Kualitas Produk	13
2.1.4.1. <i>Reliability</i>	16
2.1.4.2. <i>Conformity</i>	18
2.1.5. Atribut Produk	20
2.1.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.2. Kerangka Pemikiran	26
2.3. Hipotesis	29
Bab III. Objek dan Metode Penelitian	30
3.1. Objek Penelitian	30
3.2. Metode Penelitian	30
3.3. Metode Analisa	33
Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan	37
4.1. Hasil Penelitian	37
4.1.1. Hasil Penelitian <i>Pre-Survey</i>	37
4.1.2. Pengujian Instrumen Penelitian dalam Kuisisioner <i>Survey</i>	39
4.1.2.1. Uji Validitas	41
4.1.2.2. Uji Reliabilitas	43
4.1.3. Hasil Penelitian <i>Survey</i>	45
4.1.4. Uji Normalitas Hasil Penelitian <i>Survey</i>	47
4.1.5. Pembuktian Hipotesis	49
4.1.5.1. Pembuktian Hipotesis 1	50

4.1.5.2. Pembuktian Hipotesis 2	51
4.1.5.3. Pembuktian Hipotesis 3	52
4.2. Pembahasan	55
BAB V. Kesimpulan dan Saran	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	59
Daftar Pustaka	60
Lampiran	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Dimensi Kualitas	15
Tabel 2. Jadwal Kegiatan Penelitian	36
Tabel 3. Hasil <i>Pre-survey</i> untuk Menentukan Indikator Kualitas Telepon Seluler dalam Dimensi <i>Conformity</i>	38
Tabel 4. Hasil <i>Pre-survey</i> untuk Menentukan Indikator Kualitas Telepon Seluler dalam Dimensi <i>Reliability</i>	38
Tabel 5. Hasil Diskusi <i>Focus Group</i> untuk Menentukan Indikator dan <i>Variable</i> Pengukuran Kualitas Telepon Seluler dan Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 6. Data Hasil <i>Survey</i> Awal untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Conformity</i>	40
Tabel 7. Data Hasil <i>Survey</i> Awal untuk Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi <i>Reliability</i>	41
Tabel 8. Hasil Uji Validitas untuk Indikator Dimensi Kualitas <i>Conformity</i>	42
Tabel 9. Hasil Uji Validitas untuk Indikator Dimensi Kualitas <i>Reliability</i>	43
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas untuk Indikator Dimensi Kualitas <i>Conformity</i>	44
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas untuk Indikator Dimensi Kualitas <i>Reliability</i>	44

Tabel 12. Data Total Skor Dimensi Kualitas <i>Conformity</i> , <i>Reliability</i> dan Kepuasan Pelanggan Produk Telepon Seluler	47
Tabel 13. Hasil Perhitungan Menggunakan <i>Software</i> untuk Uji Normalitas Data Dimensi Kualitas <i>Conformity</i> , <i>Reliability</i> dan Kepuasan Pelanggan Produk Telepon Seluler	48
Tabel 14. Hasil Perhitungan Menggunakan <i>Software</i> untuk Analisa Assosiatif dari Dimensi Kualitas <i>Conformity</i> dan <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 15. Hasil Perhitungan Menggunakan <i>Software</i> untuk Analisa Regresi Dimensi Kualitas <i>Conformity</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 16. Hasil Perhitungan Menggunakan <i>Software</i> untuk Analisa Regresi Dimensi Kualitas <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keterlibatan Pelanggan dalam Proses Penciptaan Produk	22
Gambar 2. Diskonfirmasi Paradigma (Patterson, 1993)	25
Gambar 3. Hubungan <i>Reliability</i> dan <i>Conformity</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 4. Kerangka Pemikiran Pentingnya <i>Reliability</i> dan <i>Conformity</i> dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan.	28
Gambar 5. Metodologi Penelitian	31
Gambar 6. Paradigma Penelitian	34
Gambar 7. <i>Pie-chart</i> Jumlah Responden <i>Pre-Survey</i> Berdasarkan Merek	37
Gambar 8. <i>Pie-chart</i> Jumlah Responden <i>Pre-Survey</i> Berdasarkan Harga	37
Gambar 9. <i>Pie-chart</i> Jumlah Responden <i>Survey</i> Berdasarkan Merek	46
Gambar 10. <i>Pie-chart</i> Jumlah Responden <i>Survey</i> Berdasarkan Harga	46
Gambar 11. Grafik Tingkat Pengaruh Dimensi Kualitas <i>Reliability</i> dan <i>Conformity</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. <i>Pre-Survey Questionnaire</i>	63
Lampiran B. <i>Survey Questionnaire</i>	64
Lampiran C. Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i>	66
Lampiran D. Tabel Nilai-Nilai <i>Chi Kuadrat</i>	67
Lampiran E. Data Hasil <i>Pre-Survey</i>	68
Lampiran F. Hasil Uji Validitas	69
Lampiran G. Hasil Uji Reliabilitas	73
Lampiran H. Data Responden Hasil <i>Survey</i>	77
Lampiran I. Hasil Uji Normalitas	79
Lampiran J. Hasil Analisa Assosiatif	82
Lampiran K. Hasil Analisa Regresi	83



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA