

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| ABSTRACT | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah, Perumusan, dan Batasan Masalah | 6 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.2.2. Perumusan Masalah | 7 |
| 1.2.3. Batasan Masalah | 8 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.3.1. Maksud Penelitian | 9 |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian | 10 |
| 1.4.1. Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.4.2. Kegunaan Penelitian | 11 |
| BAB II DESKRIPSI (OBYEK PENELITIAN) | 13 |
| 2.1. Sejarah Singkat Alcatel-Lucent (Nokia Group) | 13 |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha | 15 |
| 2.3. Sumber Daya | 16 |
| 2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan | 17 |
| 2.5. Proses Bisnis Perusahaan | 18 |
| BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESA | 20 |
| 3.1. Kajian Pustaka | 20 |
| 3.1.1. Citra Merek | 21 |
| 3.1.2. Kualitas Produk | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 3.1.3. <i>Relationship Marketing</i> | 25 |
| 3.1.4. Kepuasan Pelanggan | 27 |
| 3.1.5. Loyalitas Pelanggan | 29 |
| 3.2. Penelitian Terdahulu | 32 |
| 3.3. Kerangka Pemikiran | 41 |
| 3.4. Hipotesis | 42 |
| BAB IV METODOLOGI PENELITIAN | 44 |
| 4.1. Desain Penelitian | 44 |
| 4.2. Variabel Penelitian | 44 |
| 4.2.1. Definisi Konsep | 45 |
| 4.2.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 46 |
| 4.3. Jenis dan Sumber Data | 50 |
| 4.4. Teknik Pengumpulan Data | 51 |
| 4.5. Populasi dan Sample | 53 |
| 4.5.1. Populasi | 53 |
| 4.5.2. Sampel Penelitian | 53 |
| 4.6. Teknik Analisa Data..... | 54 |
| 4.6.1. Analisis Statistik Deskriptif | 54 |
| 4.6.2. Uji Validitas dan Reliabilitas | 54 |
| 4.6.3. Uji Asumsi Klasik..... | 56 |
| 4.6.4. Koefisien Determinasi (R ²) | 58 |
| 4.6.5. Uji Hipotesis | 59 |
| 4.6.6. Analisis Korelasi..... | 60 |
| 4.6.7. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 62 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 65 |
| 5.1. Diskripsi Hasil Penelitian | 65 |
| 5.1.1. Analisis Identitas Responden | 65 |
| 5.1.2. Analisis Deskriptif Variabel | 66 |
| 5.1.2.1. Deskriptif Variabel Citra Merek (X ₁) | 66 |
| 5.1.2.2. Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X ₂) | 68 |
| 5.1.2.3. Deskriptif Variabel Relationship Marketing (X ₃) | 69 |
| 5.1.2.4. Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y ₁) | 70 |

| | |
|--|----|
| 5.1.2.5. Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2) | 72 |
| 5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Hasil Penelitian | 73 |
| 5.2.1. Uji Validitas | 73 |
| 5.2.2. Uji Reliabilitas | 75 |
| 5.3. Uji Asumsi Klasik Hasil Penelitian..... | 76 |
| 5.3.1. Uji Normalitas Model 1 | 76 |
| 5.3.2. Uji Heteroskedastisitas Model 1 | 76 |
| 5.3.3. Uji Normalitas Model 2 | 77 |
| 5.3.4. Uji eteroskedastisitas Model 2 | 78 |
| 5.4. Analisis Koefisien Determinasi (R ²) Hasil Penelitian | 79 |
| 5.5. Uji Hipotesis Hasil Penelitian | 80 |
| 5.5.1. Pengujian Hipotesis 1..... | 81 |
| 5.5.2. Pengujian Hipotesis 3..... | 81 |
| 5.5.3. Pengujian Hipotesis 3..... | 81 |
| 5.5.4. Pengujian Hipotesis 4..... | 82 |
| 5.5.5. Pengujian Hipotesis 5..... | 83 |
| 5.5.6. Pengujian Hipotesis 6..... | 83 |
| 5.5.7. Pengujian Hipotesis 7..... | 83 |
| 5.5.8. Pengujian Hipotesis 8..... | 83 |
| 5.5.9. Pengujian Hipotesis 9..... | 84 |
| 5.6. Analisis Hasil Penelitian..... | 84 |
| 5.6.1. Koefisien Korelasi Berganda Model 1 | 84 |
| 5.6.2. Koefisien Korelasi Parsial Model 1 | 85 |
| 5.6.3. Koefisien Korelasi Berganda Model 2 | 86 |
| 5.6.4. Koefisien Korelasi Parsial Model 2 | 87 |
| 5.7. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Hasil Penelitian | 88 |
| 5.7.1. Jalur Linier Berganda Model 1 | 88 |
| 5.7.2. Jalur Linier Berganda Model 2 | 89 |
| 5.7.3. Diagram Jalur Linier Berganda | 90 |
| 5.8. Pembahasan | 91 |
| 5.8.1. Hasil Pengujian Hipotesis 1 | 91 |
| 5.8.2. Hasil Pengujian Hipotesis 2 | 92 |

| | |
|--|----------------|
| 5.8.3. Hasil Pengujian Hipotesis 3 | 92 |
| 5.8.4. Hasil Pengujian Hipotesis 4 | 93 |
| 5.8.5. Hasil Pengujian Hipotesis 5 | 93 |
| 5.8.6. Hasil Pengujian Hipotesis 6 | 93 |
| 5.8.7. Hasil Pengujian Hipotesis 7 | 94 |
| 5.8.8. Hasil Pengujian Hipotesis 8 | 94 |
| 5.8.9. Hasil Pengujian Hipotesis 9 | 95 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 96 |
| 6.1 Kesimpulan | 96 |
| 6.2 Saran | 99 |
| DAFTAR PUSTAKA | 100 |
| LAMPIRAN | Lampiran 1,2,3 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | Lampiran 4 |

