**DAFTAR ISI**

Abstrak i

Abstract ii

Kata Pengantar iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I. PENDAHULUAN 1

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Identifikasi Masalah 4
3. Batasan Masalah 5
4. Batasan Penelitian 5
5. Rumusan Masalah 6
6. Tujuan Penelitian 6
7. Manfaat Penelitian 6

BAB II. Kajian Pustaka 8

1. Landasan Teori 8
2. Kualitas Produk 8
3. Pengertian Kualitas 8
4. Pengertian Produk 9
5. Klasifikasi Produk 9
6. Tingkatan Produk 12
7. Kualitas Produk 13
8. Pengukuran Kualitas Produk 14
9. Kualitas Layanan 16
10. Pengertian Layanan 16
11. Pengertian Kualitas Layanan 16
12. Pengukuran Kualitas Layanan 16
13. Manfaat Kualitas Layanan 18
14. Loyalitas Pelanggan 18
15. Pengertian Loyalitas Pelanggan 18
16. Pengukuran Loyalitas Pelanggan 19
17. Konsep Loyalitas Pelanggan 20
18. Manfaat Loyalitas Pelanggan 20
19. Penelitian Terdahulu 23
20. Kerangka Pemikiran 25
21. Hipotesis Penelitian 27

BAB III.METODE PENELITIAN 28

1. Objek Penelitian 28
2. Desain Penelitian 28
3. Tingkat Perumusan Masalah 28
4. Metode Pengumpulan Data 28
5. Pengendalian Variabel oleh Peneliti 29
6. Tujuan Penelitian 29
7. Dimensi Waktu 29
8. Ruang Lingkup Topik Bahasan 29
9. Ruang Lingkup Penelitian 30
10. Persepsi Subjek 30
11. Variabel Penelitian 30
12. Variabel Penelitian 30
13. Skala yang digunakan 30
14. Operasionalisasi dan Pengukuran Penelitian................................................... 31
15. Teknik Pengambilan Sampel 34
16. Penentuan Populasi 34
17. Penentuan Sampel 34
18. Teknik Pengumpulan Data 35
19. Teknik Analisis Data 35
20. Uji Validitas 36
21. Uji Reliabilitas 37
22. Analisis Deskriptif 38
23. Rata- Rata (*Mean*) 38
24. Rentang Skala 39
25. Analisis Regresi 40
26. Estimasi Uji Parameter 40
27. Uji Asumsi Klasik 40
28. Uji Normalitas 41
29. Uji Multikolinearitas 41
30. Uji Heteroskedasitas 42
31. Uji Otokorelasi 42
32. Uji F 43
33. Uji Parsial( Uji t) 43

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 45

1. Gambaran Umum Objek Penelitian 45
2. Sejarah Singkat PT.Indosat Tbk 45
3. Sejarah Singkat IM3 Ooredoo 49
4. Analisis Deskritif 50
5. Analisa rata-rata dan rentang skala 50
6. Kualitas Produk 50
7. Kualitas Layanan 51
8. Loyalitas Pelanggan 52
9. Analisis Regresi 53
10. Estimasi Uji Parameter 53
11. Uji Asumsi Klasik 53
12. Uji Normalitas 53
13. Uji Multikolinearitas 54
14. Uji Heterokedastisitas 55
15. Uji Otokorelasi 55
16. Uji F 56
17. Uji t 56
18. Pembahasan 57

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN 61

1. Simpulan 61
2. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA 64