DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ii

MOTTO iii

ABSTRACT iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 7

1.3 Maksud danTujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....11

2.1.1 Nilai Pelanggan.....11

2.1.1.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....11

2.1.1.2 Dimensi Nilai.....12

2.1.1.3 Proses Penghantaran Nilai.....14

2.1.2 Kepercayaan Pelanggan.....14

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....14

2.1.2.2 Jenis-jenis Kepercayaan.....15

2.1.2.3 Bentuk Kepercayaan.....16

2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....16

2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....16

2.1.3.2 Jenis-jenis Loyalitas 17

2.1.3.3 Dimensi Loyalitas 18

2.1.4 Penelitian Terdahulu..... 19

2.2 Kerangka Pemikiran.....23

2.2.1 Keterkaitan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....24

2.2.2 Keterkaitan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....24

2.3 Keterkaitan Nilai Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....25

2.4 Hipotesis 27

BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 28

3.2 Metode Penelitian 28

3.2.1 Desain Penelitian.....29

3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....30

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 33

3.2.3.1 Sumber Data.....33

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 34

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 36

3.2.4.1 Uji Validitas 38

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 39

3.2.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....40

3.2.5.1 Rancangan Analisis 40

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....47

BAB lV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....52

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 52

4.1.2 Struktur Organisasi PT. Yes Telemedia Indonesia (Telkomvision).....57

4.1.3 Job Description.....58

4.1.4 Produk PT Telkomvision 60

4.2 Karakteristik Responden 63

4.2.1 Jenis Kelamin Responden 64
4.2.2 Usia Responden.....64
4.2.3 Status Responden 65
4.2.4 Pekerjaan Responden 66
4.2.5 Pendapatan Responden.....67
4.2.6 Responden Mendapat Informasi mengenai Yes Tv 68
4.3 Analisis Deskriptif 69
4.3.1 Tanggapan Konsumen Tentang Nilai Pelanggan 69
4.3.2 Tanggapan Konsumen Tentang Kepercayaan Pelanggan ..74
4.3.3 Tanggapan Konsumen Tentang Loyalitas Pelanggan 79
4.4 Analisis Verivikatif 84
4.4.1 Pengujian Asumsi Klasik Regresi Linier Berganda 84
4.4.1.1 Uji Normalitas Error (Residu).....84
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas 85
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....86
4.4.1.4 Uji Autokorelasi 87
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda 89
4.4.3 Analisis Korelasi Berganda.....94
4.4.4 Koefisien Determinasi.....97
4.4.5 Pengujian Hipotesis.....98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....104
5.2 Saran 105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP