

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Ruang Lingkup Penelitian dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah	12
H. Sistematika Penulisan Skripsi	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Pelanggan	16
B. <i>Word of Mouth</i>	21
C. Kepercayaan Pelanggan.....	28
D. Kepuasan Pelanggan	33
E. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> , Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	37
F. Penelitian Terdahulu	42
G. Kerangka Konseptual	51
H. Hipotesis Penelitian.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	53
C. Jenis Data, Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	56
D. Teknik Pengumpulan Data.....	58
E. Teknik Analisis Data	60

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	64
B. Gambaran Umum Responden.....	66
C. Deskripsi Variabel.....	70
D. Analisis Data	77

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Telkomsel	89
B. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Telkomsel	91

C. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Telkomsel	94
D. Pengaruh Word of Mouth, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Paket Internet Telkomsel.....	97

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA	102
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	106
--------------------------------	------------