

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR ..... ii

DAFTAR ISI ..... v

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xii

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 8

1.3 Rumusan Masalah ..... 9

1.4 Tujuan Penelitian ..... 9

1.5 Kegunaan Penelitian ..... 10

1.6 Kerangka Pemikiran ..... 11

1.7 Hipotesis ..... 17

**BAB II KAJIAN PUSTAKA ..... 20**

2.1 Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) ..... 20

2.2 Konsep Produk..... 23

2.2.1 Definisi Produk ..... 23

2.2.2 Tingkatan Produk.....	24
2.2.3 Atribut Produk.....	25
2.2.4 Kualitas Produk.....	26
2.2.5 Dimensi Kualitas Produk .....	26
2.2.6 Manfaat Kualitas Produk .....	28
2.3 Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	28
2.3.1 Definisi Loyalitas .....	28
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	31
2.3.4 Jenis Loyalitas Pelanggan .....	36
2.3.5 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	37
2.3.6 Pentingnya Peningkatan Loyalitas Pelanggan .....	38
2.3.7 Keuntungan Memiliki Pelanggan yang Loyal .....	39
2.3.8 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Objek Penelitian .....	42
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.3 Populasi dan Sampel .....	44
3.4 Sumber Data Penelitian.....	47
3.4.1 Sumber Data Sekunder.....	47
3.4.2 Sumber Data Primer.....	47
3.5 Variabel Penelitian .....	48
3.5.1 Operasionalisasi Variabel .....	48

3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.7 Analisis Data .....	54
3.7.1 Uji Validitas .....	57
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
3.8 Pengujian Hipotesis .....	58
3.8.1 Analisis Korelasi Ganda.....	61
3.8.2 Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
3.8.3 Uji t .....	62
3.8.4 Uji F .....	63
3.9 Jadwal Penelitian .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	65
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya BlackBerry.....	65
4.2 Data Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan 2012 Dengan Berbagai Karakteristik dan Pengalaman Responden.....	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
4.2.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Telepon Seluler BlackBerry .....	68
4.2.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Telepon Seluler BlackBerry .....	69
4.2.5 Pengalaman Responden Memperoleh Informasi Mengenai Telepon Seluler BlackBerry.....	70
4.3 Pengolahan Data .....	70

4.3.1	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk (X).....	70
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan (Y) .....	89
4.4	Uji Validitas.....	94
4.5	Analisis Regresi Berganda .....	96
4.6	Analisis Korelasi Berganda .....	99
4.7	Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....	101
4.8	Uji Hipotesis.....	102
4.8.1	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	102
4.8.1.1	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) Pengaruh <i>Performance</i> Telepon Seluler BlackBerry Terhadap Loyalitas Pelanggan	102
4.8.1.2	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) Pengaruh <i>Features</i> Telepon Seluler BlackBerry Terhadap Loyalitas Pelanggan	103
4.8.1.3	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) Pengaruh <i>Durability</i> Telepon Seluler BlackBerry Terhadap Loyalitas Pelanggan	104
4.8.1.4	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) Pengaruh <i>Perceived Quality</i> Telepon Seluler BlackBerry Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	105
4.8.2	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	106
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>108</b>
5.1	Kesimpulan .....	108
5.2	Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>		



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG