

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah	4
1. Identifikasi Masalah	4
2. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori	11
1. <i>Grand Theory</i>	11
2. <i>Middle Theory</i>	13

3. <i>Applied Theory</i>	16
C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode dan Pendekatan	29
B. Jenis dan Sumber Data.....	30
1. Jenis Data	30
2. Sumber Data.....	30
C. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	31
D. Operasional Variabel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Observasi.....	34
2. Kuisisioner.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
1. Analisis Statistik Deskriptif	35
2. Uji Validitas	36
3. Uji Realibilitas	37
4. Uji Korelasi.....	38
5. Analisis Regresi	39
6. Uji Hipotesis.....	40
7. Uji Koefisien Determinasi.....	42

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN	43
	A. Hasil Penelitian	43
	1. Gambaran Umum Perusahaan.....	43
	2. Gambaran Umum Objek Penelitian	44
	3. Konsep Perolehan Data dan Pengumpulan Data.....	45
	4. Analisis Karakteristik Responden	47
	5. Uji Validitas	49
	6. Uji Reliabilitas	50
	7. Analisis Statistik Deskriptif	52
	8. Uji Korelasi	57
	9. Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
	10. Uji Hipotesis.....	60
	11. Uji Koefisien Determinasi.....	63
	B. Pembahasan.....	64
	1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen <i>Provider</i> Kartu by.U di Kota Bandung.....	64
	2. Analisis Pengaruh <i>Digital Marketing</i> terhadap Kepuasan Konsumen <i>Provider</i> Kartu by.U di Kota Bandung.....	66
	3. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Digital Marketing</i> terhadap Kepuasan Konsumen <i>Provider</i> Kartu by.U di Kota Bandung.....	68
BAB V	PENUTUP	71
	A. Kesimpulan.....	71

B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75

