

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Masalah.....	7
D. Asumsi Penelitian	8
E. Hipotesis Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
H. Definisi Istilah.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Teori Tentang Pemasaran.....	15
1. Promosi.....	15
2. Kualitas Layanan	20

B. Perilaku Konsumen	23
1. <i>Trust in Brand</i>	25
2. Kepuasan pelanggan.....	29
C. Hubungan <i>Trust in brand</i> , Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	33
D. Kajian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel	40
C. Instrumen Penelitian	44
D. Pengumpulan Data	47
E. Analisis Data.....	48
1. Mencari Data Mentah.....	48
2. Analisis Statistik Deskriptif	49
3. Skala Pengukuran Instrumen.....	49
4. Uji Kualitas Data.....	50
5. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Multikolinearitas	52
b. Uji Autokorelasi	52
c. Uji Heteroskedastisitas	53
6. Uji Hipotesis.....	55
a. Analisis Regresi Linier Berganda	56
b. Uji F atau Uji Simultan	56
c. Uji t (Uji Parsial).....	58
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	59

e. Mean Squared Error (MSE).....	60
----------------------------------	----

BAB VI DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN

PEMBAHASAN	61
-------------------------	-----------

A. Deskripsi Data.....	61
a. Profil IAIN Madura	61
b. Visi dan Misi IAIN Madura.....	61
c. Tujuan dan Strategi IAIN Madura	62
d. Seputar IM3 Ooredoo	63
B. Pembuktian Hipotesis	64
a. Deskripsi Data Penelitian dan Responden	64
b. Deskripsi Data Responden	65
c. Deskripsi Variabel.....	69
d. Uji Kualitas Data	74
e. Uji Reliabilitas	77
f. Uji Asumsi Klasik	79
1) Uji Multikolinearitas	80
2) Uji Autokolerasi	80
3) Uji Heteroskedastisitas.....	82
g. Uji Hipotesis.....	85
1) Uji Analisis Regresi Linier Berganda	85
2) Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	87
3) Uji Signifikan Parsial (Uji t)	88
4) Koefisien Determinasi (R^2)	90
C. Pembahasan	91

BAB V PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99

DAFTAR RUJUKAN

PERYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Kajian Terdahulu	49
Tabel 3.1	: Populasi Mahasiswa FEBI IAIN Madura	57
Tabel 3.2	: Populasi dan Sampel Mahasiswa FEBI IAIN Madura	58
Tabel 3.3	: Pedoman kuisisioner.....	60
Tabel 4.1	: Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner	78
Tabel 4.2	: Daftar Pertanyaan Kuisisioner.....	84
Tabel 4.3	: Uji Validitas Variabel X1	90
Tabel 4.4	: Uji Validitas Variabel X2	90
Tabel 4.5	: Uji Validitas Variabel X3	91
Tabel 4.6	: Uji Validitas Variabel Y	92
Tabel 4.7	: Uji Reliabilitas Variabel X1.....	93
Tabel 4.8	: Uji Reliabilitas Variabel X2.....	93
Tabel 4.9	: Uji Reliabilitas Variabel X3.....	93
Tabel 4.10	: Uji Reliabilitas Variabel Y.....	94
Tabel 4.11	: Uji Multikolinearitas.....	95
Tabel 4.12	: Uji Autokorelasi.....	96
Tabel 4.13	: Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi	96
Tabel 4.14	: Uji Glejser.....	97
Tabel 4.15	: Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4.16	: Uji Analisis Regresi Linier Berganda	100
Tabel 4.17	: Uji F Simultan.....	102
Tabel 4.18	: Uji T Parsial	103

Tabel 4.19 : Uji R^2 Koefisien Determinasi 105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Desain Operasional Variabel.....	55
Gambar 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	81
Gambar 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan fakultas	82
Gambar 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan	83
Gambar 4.5	: Diagram Batang <i>Trust in Brand</i>	85
Gambar 4.6	: Diagram Batang Kualitas Layanan	86
Gambar 4.7	: Diagram Batang Promosi	87
Gambar 4.8	: Diagram Batang Kepuasan Pelanggan	88
Gambar 4.9	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Gambar 4.10	: Hasil Uji Normalitas	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pernyataan Keaslian Tulisan
Lampiran 2 : Surat Tugas Penyusunan Skripsi
Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
Lampiran 4 : Kuisisioner
Lampiran 5 : Tabulasi Data
Lampiran 6 : Hasil Output SPSS 20
Lampiran 7 : Jadwal Penelitian

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I. Latar Belakang Masalah.....	1
J. Rumusan Masalah.....	6
K. Tujuan Masalah.....	7

L. Asumsi Penelitian	8
M. Hipotesis Penelitian	9
N. Kegunaan Penelitian	9
O. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
P. Definisi Istilah.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
E. Teori Tentang Pemasaran.....	15
3. Promosi.....	15
4. Kualitas Layanan	20
F. Perilaku Konsumen	23
3. <i>Trust in Brand</i>	25
4. Kepuasan pelanggan.....	29
G. Hubungan <i>Trust in brand</i> , Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	33
H. Kajian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
F. Rancangan Penelitian.....	38
G. Populasi dan Sampel	40
H. Instrumen Penelitian	44
I. Pengumpulan Data	47
J. Analisis Data	48
1. Mencari Data Mentah.....	48
2. Analisis Statistik Deskriptif	49
3. Skala Pengukuran Instrumen.....	49
4. Uji Kualitas Data.....	50

5. Uji Asumsi Klasik	51
a. Uji Multikolinearitas	52
b. Uji Autokorelasi	52
c. Uji Heteroskedastisitas	53
6. Uji Hipotesis.....	55
a. Analisis Regresi Linier Berganda	56
b. Uji F atau Uji Simultan	56
c. Uji t (Uji Parsial).....	58
d. Koefisien Determinasi (R^2).....	59
e. Mean Squared Error (MSE).....	60

BAB VI DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN

PEMBAHASAN	61
-------------------------	-----------

D. Deskripsi Data.....	61
e. Profil IAIN Madura	61
f. Visi dan Misi IAIN Madura.....	61
g. Tujuan dan Strategi IAIN Madura	62
h. Seputar IM3 Ooredoo	63
E. Pembuktian Hipotesis	64
a. Deskripsi Data Penelitian dan Responden	64
b. Deskripsi Data Responden	65
c. Deskripsi Variabel.....	69
d. Uji Kualitas Data	74
e. Uji Reliabilitas	77
f. Uji Asumsi Klasik	79

4) Uji Multikolinearitas	80
5) Uji Autokolerasi	80
6) Uji Heteroskedastisitas.....	82
g. Uji Hipotesis.....	85
5) Uji Analisis Regresi Linier Berganda	85
6) Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	87
7) Uji Signifikan Parsial (Uji t)	88
8) Koefisien Determinasi (R^2).....	90
F. Pembahasan	91
BAB V PENUTUP	98
C. Kesimpulan	98
D. Saran	99

DAFTAR RUJUKAN

PERYATAAN KEASLIAN TULISAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Kajian Terdahulu	49
Tabel 3.1	: Populasi Mahasiswa FEBI IAIN Madura	57
Tabel 3.2	: Populasi dan Sampel Mahasiswa FEBI IAIN Madura	58
Tabel 3.3	: Pedoman kuisisioner.....	60
Tabel 4.1	: Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner	78
Tabel 4.2	: Daftar Pertanyaan Kuisisioner.....	84
Tabel 4.3	: Uji Validitas Variabel X1	90
Tabel 4.4	: Uji Validitas Variabel X2	90
Tabel 4.5	: Uji Validitas Variabel X3	91
Tabel 4.6	: Uji Validitas Variabel Y	92
Tabel 4.7	: Uji Reliabilitas Variabel X1.....	93
Tabel 4.8	: Uji Reliabilitas Variabel X2.....	93
Tabel 4.9	: Uji Reliabilitas Variabel X3.....	93
Tabel 4.10	: Uji Reliabilitas Variabel Y.....	94
Tabel 4.11	: Uji Multikolinearitas.....	95
Tabel 4.12	: Uji Autokorelasi	96
Tabel 4.13	: Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokorelasi	96
Tabel 4.14	: Uji Glejser.....	97
Tabel 4.15	: Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4.16	: Uji Analisis Regresi Linier Berganda	100
Tabel 4.17	: Uji F Simultan.....	102
Tabel 4.18	: Uji T Parsial	103

Tabel 4.19 : Uji R^2 Koefisien Determinasi 105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Desain Operasional Variabel.....	55
Gambar 4.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 4.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	81
Gambar 4.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan fakultas	82
Gambar 4.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan	83
Gambar 4.5	: Diagram Batang <i>Trust in Brand</i>	85
Gambar 4.6	: Diagram Batang Kualitas Layanan	86
Gambar 4.7	: Diagram Batang Promosi	87
Gambar 4.8	: Diagram Batang Kepuasan Pelanggan	88
Gambar 4.9	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Gambar 4.10	: Hasil Uji Normalitas	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 2 : Surat Tugas Penyusunan Skripsi

Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian

Lampiran 4 : Kuisisioner

Lampiran 5 : Tabulasi Data

Lampiran 6 : Hasil Output SPSS 20

Lampiran 7 : Jadwal Penelitian