

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Loyalitas Pelanggan	10
1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	10
2. Dimensi Loyalitas	12
3. Indikator Loyalitas Pelanggan	13
4. Tahapan Loyalitas Pelanggan	14
5. Jenis Loyalitas Pelanggan	15
6. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
7. Loyalitas Dalam Prespektif ekonomi Islam	17
B. Kualitas Pelayanan	19
1. Definisi Kualitas Pelayanan	19
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
3. Indikator Kualitas Pelayanan	21
4. Karakteristik Kualitas Pelayanan	22
5. Manfaat Kualitas Pelayanan	22
6. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif ekonomi Islam	23
C. <i>Brand Image</i>	25
1. Definisi <i>Brand Image</i>	25
2. Dimensi <i>Brand Image</i>	26
3. Indikator <i>Brand Image</i>	26
4. Faktor – Faktor Pembentuk <i>Brand Image</i>	27

5.	Elemen <i>Brand Image</i>	27
6.	<i>Brand Image</i> Dalam Prespektif ekonomi Islam	28
D.	<i>Brand Trust</i>	29
1.	Definisi <i>Brand Trust</i>	29
2.	Dimensi <i>Brand Trust</i>	30
3.	Indikator <i>Brand Trust</i>	30
4.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi <i>Brand Trust</i>	31
5.	<i>Brand Trust</i> Dalam Prespektif ekonomi Islam	31
E.	Penelitian Terdahulu	32
F.	Kerangka Berfikir	44
G.	Hipotesis	45
BAB III : METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan	49
B.	Populasi dan Sampel	50
C.	Tata Variabel Penelitian	51
D.	Definisi Operasional	51
E.	Teknik Pengumpulan Data	53
F.	Analisis Data	54
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Perusahaan	59
B.	Gambaran Umum Responden	64
C.	Deskripsi Data Penelitian	65
D.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik	72
F.	Hasil Analisis Data	75
G.	Pembahasan dan Hasil Penelitian	80
BAB V : KESIMPULAN		
A.	Kesimpulan	85
B.	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN – LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Number of Internet Users in Indonesia	2
Tabel 1.2	Daftar Perusahaan Fixed Boardband di Indonesia berdasarkan Top Brand Award Tahun 2018-2024	3
Tabel 1.3	Sumber Data Pelanggan Wifi Indihome Diwilayah Megawon	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Definisi Operasional	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	64
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Berlangganan Wifi IndiHome	65
Tabel 4.4	Hasil Jawaban Responden	66
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen	70
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	71
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolonieritas	72
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas	75
Tabel 4.9	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	76
Tabel 4.10	Hasil Uji T	78
Tabel 4.11	Hasil Uji F	79
Tabel 4.12	Hasil Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	45
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Gambar 4.2 Hasil uji Normalitas Grafik Histogram	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal P-PPlot	74

