

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... iv
ABSTRAK v
MOTTO vi
PERSEMBAHAN..... vii
KATA PENGANTAR..... viii
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR GAMBAR..... xiv

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
 B. Rumusan Masalah 7
 C. Tujuan Penelitian 7
 D. Manfaat Penelitian 8
 E. Sistematika Penulisan 8

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Loyalitas Pelanggan 11
 1. Definisi Loyalitas Pelanggan 11
 2. Karakteris Loyalitas Pelanggan 13
 3. Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan..... 14
 4. Indikator Loyalitas Pelanggan 15
 5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi 15
 6. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan 16
 7. Loyalitas Pelanggan Dalam Perspektif Islam 18
 B. *Switching Cost*..... 20
 1. Definisi *Switching Cost* 20
 2. Indikator *Switching Cost* 23
 3. Tipologi *Switching Cost* 24
 C. *Customer Relationship Management* 25
 1. Definisi *Customer Relationship Management* 25

2.	Indikator <i>Customer Relationship Management</i>	27
3.	Hubungan Sejati dengan Pelanggan	28
4.	Komponen Utama <i>Customer Relationship Management</i>	29
5.	Strategi <i>Customer Relationship Management</i>	30
D.	Kualitas Pelayanan	32
1.	Definisi Kualitas Pelayanan	32
2.	Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan	32
3.	Manfaat Kualitas Pelayanan	32
4.	Indikator Kualitas Pelayanan	34
5.	Kesenjangan-Kesenjangan Kualitas Pelayanan	35
6.	Kualitas Pelayanan Perspektif Islam	36
E.	Penelitian Terdahulu	38
F.	Kerangka Berfikir	46
G.	Hipotesis	47

BAB III : METODE PENELITIAN

A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	51
B.	Populasi dan Sampel	52
C.	Tata Variabel Penelitian	53
D.	Definisi Operasional	54
E.	Teknik Pengumpulan Data	57
F.	Teknik Analisis Data	58

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Perusahaan	65
B.	Gambaran Umum Responden	71
C.	Deskripsi Data Penelitian	74
D.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	78
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik	80
F.	Hasil Analisis Data	86
G.	Pembahasan dan Hasil Penelitian	91

BAB V : PENUTUP

A.	Kesimpulan	96
B.	Saran	97

DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 4.4 Deskripsi Lama Berlangganan Wifi Indihome....	73
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden	74
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen	78
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	79
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	87
Tabel 4.12 Hasil Uji T	89
Tabel 4.13 Hasil Uji F	90
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Number of internet users in Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	47
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskidastisitas	83
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	84
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Grafik Norma P-P Plot...	85

