

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II PEMBAHASAN .....</b>	<b>11</b>
2.1 Pengertian pemasaran.....	11
2.2 Manajemen Pemasaran .....	12
2.3 Konsep Pemasaran .....	13
2.4 4P ( <i>product, price, place, promotion</i> ) .....	14
2.5 Loyalitas Konsumen .....	17
2.6 Citra merek .....	21
2.7 Kualitas Produk .....	26
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.9 Pandangan Islam .....	32
2.10 Penelitian Terdahulu.....	35
2.11 Variabel Penelitian .....	37
2.12 Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	37
2.13 Kerangka Pemikiran .....	39
2.14 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	41
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	41
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.6 Uji Kualitas Data .....	45
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.8 Uji Hipotesis .....	49

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV</b>	<b>SEJARAH DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>53</b>
4.1	Sejarah Singkat UIN SUSKA RIAU.....	53
4.2	Visi, Misi dan Karakteristik serta Tujuan UIN SUSKA RIAU .....	57
4.3	Sejarah singkat Telkomsel.....	60
4.4	Visi dan Misi Telkomsel .....	60
4.5	Tujuan Telkomsel .....	61
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
5.1	Karakteristik Responden .....	62
5.2	Analisis Variable Penelitian .....	63
5.3	Uji Kualitas Data .....	67
5.4	Uji Asumsi Klasik .....	71
5.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
5.6	Uji Hipotesis .....	76
5.7	Uji Koefisien Determinan $R^2$ .....	79
5.8	Pembahasan .....	80
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
6.1	Kesimpulan.....	80
6.2	Saran .....	82

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**