

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya yang luar biasa dan berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area (FE – UMA), penulis telah menyusun skripsi yang diberi judul : “Pengaruh persepsi kualitas produk Kartu Prabayar XL Terhadap Loyalitas konsumen pada universitas medan area fakultas ekonomi”.Skripsi 2011.”.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa apa yang dituangkan dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area sampai kepada penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin. SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
3. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Hery Syabrial, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff pegawai Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Teristimewa saya ucapkan terima kasih buat Ibunda T .Br Silitonga dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan penulis dan penulis juga berterima kasih kepada Alm Ayahanda P.Manurung yang semasa hidupnya selalu memotivasi penulis untuk menjadi orang yang taat beribadah.
9. Terima kasih peneliti sampaikan buat kakak Yosua yang memberikan sebuah Notbook bagi penulis untuk mempermudah pembuatan skripsi ini.
10. Terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh keluarga yang tersayang Abang Nardi, Kak Yosua, Abang Yudi, Kak Bulan, Abang Arsenius, yang selalu memperhatikan, dan memberikan semangat bagi penulis
11. Buat sahabat-sahabat HMK FE UMA (Himpunan Mahasiswa Kristen) penulis menyampaikan banyak terimakasih atas doa dan dukungannya.

semoga keakraban dan kebersamaan kita yang telah terjalin selama ini tetap baik.

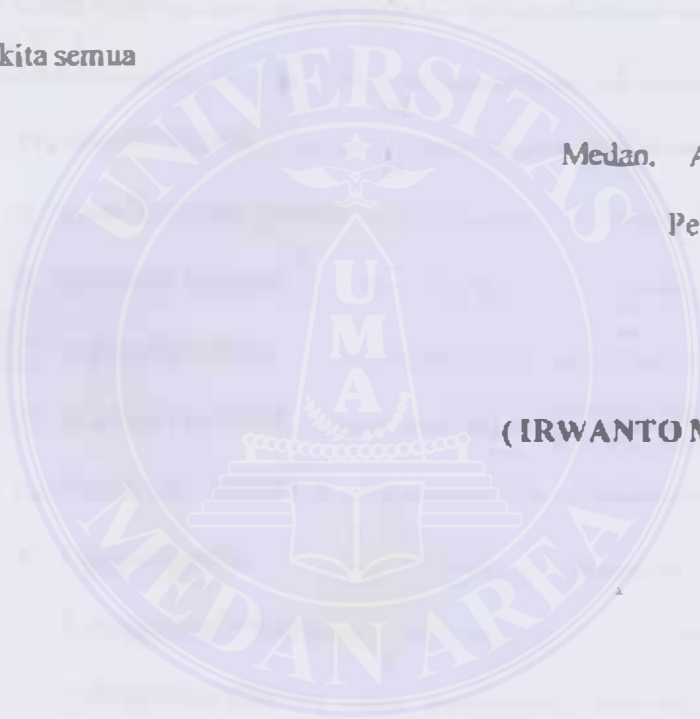
12. Buat teman-teman Manajemen angkatan 2007 yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat dipergunakan sebagai mana mestinya bagi pihak yang membutuhkannya, kiranya Tuhan Yang Maha Esa melindungi kita semua

Medan, April 2011

Penulis

(IRWANTO MANURUNG)



DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORITIS.....	6
A. Uraian Teoritis	6
1. Pengertian Persepsi	6
2. Pengertian Kualitas	6
3. Pengertian Produk	7
4. Tingkat Produk	9
5. Klasifikasi Produk.....	9
6. Pengertian Loyalitas Konsumen	12
7. Tahapan Loyalitas Konsumen.....	13
8. Jenis-Jenis Loyalitas.....	14

B. Kerangka Konseptual	15
C. Hipotesis	18
BAB III : METODE PENELITIAN	19
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel	20
C. Definisi Operasional	21
D. Jenis dan Sumber Data	23
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Teknik Analisis Data	24
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan	31
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
2. Analisis Deskriptif	31
3. Metode Regresi linier Berganda	42
BAB V : Kesimpulan Dan Saran	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
I.1	Pangsa Pasar Telkomsel, Indosat, Exelcomindo	3
III.1	Rincian Waktu Penelitian	19
III.2	Mekanisme Operasional Variabel	23
III.3	Instrumen Skala Likert.....	24
IV.1	Validitas Butir Pertanyaan	32
IV.2	Reliabilitas.....	33
IV.3	Karakteristi Berdasarkan Jenis Kelamin	33
IV.4	Karakteristi Berdasarkan Usia.....	34
IV.5	Karakteristi Berdasarkan Jurusan.....	34
IV.6	Karakteristi Berdasarkan Angkatan	35
IV.7	Pendapat Responden Variabel X_1	36
IV.8	Pendapat Responden Variabel X_2	37
IV.9	Pendapat Responden Variabel X_3	38
IV.10	Pendapat Responden Variabel X_4	39
IV.11	Pendapat Responden Variabel X_5	40
IV.12	Pendapat Responden Variabel Y.....	41
IV.13	Regresi Linear Berganda.....	43
IV.14	Koefisien Determinasi (R^2).....	45
IV.15	Hasil Uji F H_{hitung}	47
IV.16	Hasil Uji T H_{hitung}	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
11.1	KERANGKA KONSEPTUAL	17

