

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
SARI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
I. BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Teknik pengumpulan Data	5
II. BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Blackberry	7

2.2	Faktor Pengguna Blackberry	9
2.3	Blackberry Messenger (BBM)	11
2.4	Kepuasan.....	11
2.5	Kepuasan Pelanggan	12
2.6	Loyalitas Pelanggan	13
2.7	Kebutuhan Pelanggan	14
2.8	Karakteristik Pemasaran Jasa	14
2.9	Pengertian Petshop	15
2.10	Metode Pengumpulan Data	16
2.11	Teori Analisis Data	16
III. BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metodologi Penelitian	18
3.1.1	Variabel Penelitian	18
3.1.2	Hipotesis	21
3.1.3	Populasi dan Sampel	22
3.1.4	Teknik Pengambilan Sampel	23
3.1.5	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	25
3.3	Metode Analisis Data	25
3.4	Kuesioner	27
IV. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Responden	31
4.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	32

4.3	Analisis Data	37
4.3.1	Analisis Deskripsi Variabel	37
4.3.2	Analisis Kuantitatif	40
4.4	Pembahasan	45
V. BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN		51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian	19
Gambar 3.2 Model Perhitungan Sampel	22
Gambar 3.3 Model Teknik Pengambilan Sampel	24
Gambar 3.4 Model Persamaan Regresi	26



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi – Kisi Kuisioner	28
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4.3 uji validitas <i>Display Picture</i>	33
Tabel 4.4 uji validitas <i>Broadcast Message</i>	33
Tabel 4.5 uji validitas <i>Private Message</i>	33
Tabel 4.6 uji validitas <i>Personal Message</i>	33
Tabel 4.7 uji validitas Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 4.8 uji realibilitas <i>Display Picture</i>	35
Tabel 4.9 uji realibilitas <i>Broadcast Message</i>	35
Tabel 4.10 uji realibilitas <i>Private Message</i>	35
Tabel 4.11 uji realibilitas <i>Personal Message</i>	36
Tabel 4.12 uji realibilitas Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.13 Penilaian responden terhadap <i>Display Picture</i>	37
Tabel 4.14 Penilaian responden terhadap <i>Broadcast Message</i>	37
Tabel 4.15 Penilaian responden terhadap <i>Private Message</i>	38
Tabel 4.16 Penilaian responden terhadap <i>Personal Message</i>	39
Tabel 4.17 Penilaian responden terhadap kepuasan pelanggan	39
Tabel 4.18 Hasil regresi linear Sederhana	40
Tabel 4.18 Hasil regresi secara bersama – sama (Uji F)	45