

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum Telkomsel	1
1.1.2 Pusat Layanan Pelanggan Telkomsel.....	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Batasan Masalah	11
1.7 Manfaat Penelitian.....	11
1.7.1 Kegunaan teoritis	11
1.7.2 Kegunaan Praktis	11
1.8 Sistematika penulisan.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori – Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Pengertian Service Quality	13
2.1.2 Pengertian Customer Satisfaction	13
2.1.3 Dimensi service quality dan customer satisfaction	14
2.1.4 Kualitas layanan pada industri telekomunikasi.....	14
2.2 Kualitas Jaringan.....	15
2.3 Kualitas Layanan Pelanggan.....	17
2.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.5 Kerangka Pemikiran.....	1

2.6 Hipotesis Penelitian	3
2.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB III	5
METODE PENELITIAN.....	5
3.1 Jenis Penelitian.....	5
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	6
3.3 Skala Pengukuran.....	13
3.4 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	14
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.5.1 Tempat Penelitian	15
3.5.2 Waktu Penelitian.....	15
3.6 Batasan Operasional.....	15
3.7 Populasi dan Sampel	16
3.7.1 Populasi.....	16
3.7.2 Sampel.....	16
3.7.3 Teknik <i>Sampling</i>	17
3.8 Desain Kuesioner	18
3.9 Teknik dan Instrumen Penelitian.....	19
3.9.1 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.10.1 Uji Validitas	20
3.10.2 Uji Reliabilitas	23
3.11 Teknik Analisa Data	25
3.11.1 Analisa Deskriptif.....	25
3.11.2 Partial Least Square – Structural Equation Model (PLS-SEM).....	27
3.11.3 Membuat Path Model.....	28
3.11.4 Analisis <i>Outer model</i>	32
3.11.5 Analisis <i>Inner Model</i>	33
3.11.6 Uji Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Goodness of Fit/GoF</i>)	51
3.11.7 Pengujian Hipotesis.....	52
3.11.7.1 Pengujian Hipotesis secara simultan (Uji F).....	52
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Karakteristik Responden.....	54
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Analisa Deskriptif.....	56
4.2.1.1 Analisis Deskriptif Variabel (X)	56

4.2.2 Model Partial Least Square (PLS)	67
4.2.2.1 Evaluasi Outer Model	69
4.2.2.2 Evaluasi Inner Model	72
4.2.2.3 Uji Hipotesis	76
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	84
4.3.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	84
4.3.2 Pengaruh Kualitas Jaringan terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	88
4.3.4 Pengaruh Kualitas Jaringan terhadap Loyalitas Pelanggan	88
4.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	89
4.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	89
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	93
5.2.1 Saran teoritis	93
5.2.2 Saran Praktis	94
Daftar Pustaka	96
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2. Pengolahan statistika deskriptif	105
Lampiran 3. Hasil rekapitulasi kuisisioner	110
Lampiran 4. Hasil Pengolahan SPSS 25	114
Lampiran 4. Hasil Pengolahan SmartPLS 3.0	118