

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Pertanyaan Penelitian	15
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.6.1 Aspek Teoritis	15
1.6.2 Aspek Praktis	16
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	16
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	16
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian	16
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	19
2.1.1 Rangkuman Teori.....	19
2.1.1.1 <i>User Experience</i>	19
2.1.1.2 <i>Brand Equity</i> (Ekuitas Merek)	22
2.1.1.3 Teori Hubungan <i>User Experience</i> dan <i>Customer-Based Brand Equity</i> ...	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26

2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Karakteristik Penelitian	38
3.2 Alat Pengumpulan Data	38
3.2.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i> , Variabel X)	38
3.2.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i> , Variabel Y).....	38
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	41
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	42
3.6 Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	44
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	46
3.7.1 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1.1 Analisis Deskriptif	46
3.7.1.2 Transformasi Skala.....	47
3.7.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.1.4 Analisa Regresi Linear Sederhana.....	50
3.7.1.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3.7.2 Teknik Pengujian Hipotesis	51
3.7.2.1 Uji Hipotesis Simultan (Ftest).....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Karakteristik Responden	53
4.1.1 Karakteristik Responden Menyatakan Menggunakan Operator Telkomsel, Indosat, XL, dan TRI	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Provider</i> yang dipakai	54
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran	55
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	55

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan atau Uang Saku Perbulan	58
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Analisis Deskriptif	59
4.2.1.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel (<i>User Experience</i>)	60
4.2.1.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer-Based Brand Equity</i>	64
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.2.1 Uji Multikoleniaritas	67
4.2.2.2 Uji Autokorelasi	68
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.2.2.4 Uji Normalitas Data	70
4.2.3 Analisis Regresi Berganda	72
4.2.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	74
4.2.5 Uji Koefisien Regresi Sederhan Secara Simultan (<i>Ftest</i>)	74
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.3.1 <i>User Experience</i> (X) dan <i>Customer-Based Brand Equity</i> (Y).....	76
4.3.2 Hasil Pengujian Hipotesis	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	79
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	