DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **v**

ABSTRACT ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR TABEL ..... **xvii**

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG ..... **xx**

DAFTAR ISTILAH ..... **xxi**

Bab I Pendahuluan **1**
I.1 Latar Belakang 1
I.2 Perumusan Masalah 6
I.3 Tujuan Penelitian 7
I.4 Batasan Penelitian 7
I.5 Manfaat Penelitian 7

Bab II Landasan Teori **8**
II.1 Tinjauan Pustaka 8
II.1.1 *Customer Loyalty* 8
II.1.2 *Customer Satisfaction* 8
II.1.3 *Switching Cost* 9
II.1.4 *Alternative Attractiveness* 10
II.1.5 *Corporate Image* 10
II.1.6 *Trust* 10
II.2 Peta Penelitian 11

Bab III Metodologi Penelitian **12**
III.1 Model Konseptual 12
III.2 Dasar Pembentukan Model dan Perumusan Hipotesis 13
III.2.1 Hubungan antara *Customer Satisfaction* dengan *Customer Loyalty* 13
III.2.2 Hubungan antara *Switching Cost* dengan *Customer Loyalty* 13
III.2.3 Hubungan antara *Alternative Attractiveness* dengan *Customer Loyalty* 14
III.2.4 Hubungan antara *Corporate Image* dengan *Customer Loyalty* 14
III.2.5 Hubungan antara *Trust* dengan *Customer Loyalty* 15

III.3 Kerangka Pemecahan Masalah 15
III.3.1 Tahap Pendahuluan 17
III.3.2 Tahap Pengumpulan Data 17
III.3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 17
III.3.2.2 Sampel dan Teknik Pengumpulan Data 20
III.3.2.3 Desain Kuesioner.....21
III.3.2.4 Uji Validitas.....23
III.3.2.5 *Pretest*.....23
III.3.2.6 Uji Reliabilitas.....23
III.3.2.7 Pengumpulan Data.....24
III.3.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....24
III.3.3.1 Pengolahan Data Kuesioner dengan Aplikasi *Online* Survei.....24
III.3.3.2 Pengolahan Data dengan SPSS 24
III.3.3.3 Analisis Data 27
III.3.4 Tahap Perumusan Rekomendasi 27
III.3.5 Tahap Kesimpulan dan Saran 28

Bab IV Aplikasi *Online* Survei 29
IV.1 Deskripsi Aplikasi *Online* Survei 29
IV.2 Pembuatan *Data Flow Diagram* 29
IV.3 Karakteristik Aplikasi *Online* Survei 32
IV.3.1 Ketergunaan 32
IV.3.2 Fleksibilitas 33
IV.3.3 Kinerja Tinggi 33
IV.3.4 Tampilan *Output* Hasil *Online* Survei 33

Bab V Pengumpulan dan Pengolahan Data 37
V.1 Pengumpulan Data 37
V.1.1 *Pretest* 37
V.1.2 Uji Reliabilitas 39
V.1.3 Data Sekunder 41
V.2 Pengolahan Data Kuesioner 42
V.2.1 Statistika Deskriptif 42
V.2.1.1 Frekuensi 42
V.2.1.2 Cross tabulation 45
V.2.2 Uji Korelasi 51
V.2.3 Rekapitulasi Jawaban dari Pertanyaan Terbuka.....55

Bab VI Analisis 58
VI.1 Analisis Karakteristik Umum Responden..... 58
VI.2 Analisis Hubungan antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat..... 59
VI.2.1 Analisis Variabel yang Berpengaruh Diurutkan Berdasarkan Kekuatan Nilai Korelasi.....60
VI.2.1.1 Hubungan antara Trust dan Customer Loyalty 60

VI.2.1.2 Hubungan antara Customer Satisfaction dengan Customer Loyalty....64
VI.2.1.3 Hubungan antara Switching Cost dengan Customer Loyalty....67
VI.2.1.4 Hubungan antara Corporate Image dengan Customer Loyalty....72
VI.2.1.5 Hubungan antara Alternative Attractiveness dengan Customer Loyalty....75
VI.3 Analisis Keunggulan dan Kelemahan *Online* Survei.... 77
VI.3.1 Keunggulan-Keunggulan *Online* Survei....77
VI.3.1.1 Penghematan Waktu dan Biaya....77
VI.3.1.2 *User Friendly*....77
VI.3.1.3 Identitas....77
VI.3.1.4 Keamanan dan Integritas Data....78
VI.3.1.5 Kemudahan Mengelola Statistika Deskriptif....78
VI.3.2 Kelemahan-Kelemahan *Online* Survei....79
VI.3.2.1 Validitas....79
VI.3.2.2 Tidak adanya *field* statistik sederhana....79

Bab VII Rekomendasi Program Loyalitas....80
VII.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi Program.... 80
VII.2 Rekomendasi Program Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Flexi Prabayar.... 81
VII.2.1 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel *Trust*....83
VII.2.2 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel *Customer Satisfaction*....85
VII.2.3 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel *Switching Cost* 90
VII.2.4 Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel *Corporate Image*....92
VII.3 Rekomendasi Alat Bantu Ukur Penilaian Loyalitas Pengguna Kartu Prabayar Flexi.... 97

Bab VIII Kesimpulan dan Saran....98
VIII.1 Kesimpulan.... 98
VIII.2 Saran.... 100

DAFTAR PUSTAKA....101