

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2    Latar Belakang.....	6
1.3    Perumusan Masalah.....	17
1.4    Pertanyaan Penelitian.....	18
1.5    Tujuan Penelitian.....	19
1.6    Manfaat Penelitian.....	19
1.7    Batasan Penelitian.....	19
1.8    Sistematika Penulisan Penelitian.....	19
BAB II.....	21
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian.....	21
2.1.1    Pemasaran.....	21
2.1.2    Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.3    Jasa.....	22
2.1.4    Karakteristik Jasa.....	23
2.1.5    User Experience.....	23
2.1.6    Elemen-elemen User Experience.....	24
2.1.7    Customer Satisfaction.....	28
2.1.8    Dimensi Customer Satisfaction.....	28
2.1.9    Faktor Customer Satisfaction.....	30
2.2    Hubungan antara variabel X dan Y.....	31

2.2.1	Hubungan antara User Experience dengan Customer Satisfaction ..	31
2.3	Penelitian Terdahulu .....	32
2.4	Kerangka Pemikiran .....	37
<b>BAB III</b>	.....	<b>41</b>
3.1	Karakteristik Penelitian .....	41
3.2.1	Variabel Operasional .....	42
3.2.2	Skala Pengukuran .....	49
3.3	Tahapan Penelitian.....	50
3.4	Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Sampel .....	51
3.4.3	Ukuran Sampel .....	52
3.5	Pengumpulan Data.....	53
3.5.1	Sumber Data .....	53
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.6	Validitas dan Reabilitas .....	55
3.6.1	Uji Validitas.....	55
3.6.2	Uji Reabilitas .....	57
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	58
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	58
3.7.2	Analisis Kausal .....	60
3.7.3	Uji Asumsi Analisis Jalur (Path Analysis) .....	61
3.7.4	Analisis Jalur (Path Analysis).....	61
3.7.5	Pengujian Hipotesis .....	67
<b>BAB IV</b>	.....	<b>71</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	71
4.1.1	Karakteristik Responden Menyatakan Pengguna Salah Satu dari keempat Operator Seluler (Telkomsel, Indosat Ooredoo, Tri Hutchison, dan XL Axiata).....	71
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Operator yang digunakan ....	72
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Operator Seluler.....	73
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74

4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	74
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
4.1.7	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.1.8	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan .....	77
4.1.9	Karakteristik Responden berdasarkan Zona Waktu Wilayah Tempat Tinggal .....	78
4.2	Hasil Penelitian .....	79
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	79
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Analisis Jalur.....	80
4.2.3	Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis) .....	91
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	104
4.3.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	104
4.3.2	Pembahasan Hasil Uji Asumsi Jalur .....	107
4.3.3	Pembahasan Hasil Analisis Jalur (Path Analysis) .....	107
BAB V	.....	111
5.1	Kesimpulan .....	111
5.2	Saran .....	112
5.2.1	Saran bagi Perusahaan .....	112
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	113
5.2.3	Saran bagi Pelanggan.....	113
DAFTAR PUSTAKA	.....	114
LAMPIRAN KUESIONER	.....	124
LAMPIRAN HASIL TANGGAPAN RESPONDEN	.....	128
LAMPIRAN <i>OUTPUT</i> SPSS	.....	144