

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Sejarah Industri Telekomunikasi Seluler di Indonesia.....	1
1.1.2. Pelaku Usaha Industri Telekomunikasi di Indonesia	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	21
1.4 Pertanyaan Penelitian	22
1.5 Tujuan Penelitian.....	22
1.6 Asumsi Penelitian.....	23
1.7 Manfaat Penelitian.....	23
1.8 Ruang Lingkup Penelitian	24
1.9 Sistematika penulisan Tugas Akhir.....	24

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	26
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	26
2.1.1. <i>User Experience</i>	26
2.1.2. <i>User Satisfacion</i>	29
2.1.3. <i>Customer Loyalty</i>	32
2.1.4. Tingkat Loyalitas Konsumen.....	34
2.1.5. Indikator Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.6. Hubungan Antar Variabel.....	35
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Kerangka Pemikiran	45
2.4. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1. Karakteristik Penelitian.....	48
3.2. Alat Pengumpulan Data.....	50
3.2.1. Variabel Operasional.....	50
3.2.2. Skala Pengukuran.....	58
3.3. Tahapan Penelitian.....	59
3.4. Populasi dan Sampel.....	60
3.4.1. Populasi	60
3.4.2. Sampel	60
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data	62
3.6. Validitas dan Reliabilitas	64
3.6.1. Uji Validitas	64

3.6.2. Uji Reliabilitas	66
3.7. Uji Asumsi Analisis Jalur.....	67
3.7.1. <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	68
3.7.2. Pengujian Normalitas	69
3.7.3. Pengujian Multikolinearitas	69
3.7.4. Pengujian Heterokedastisitas	70
3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	70
3.8.1. Teknik Analisis Data	70
3.8.2. Pengujian Hipotesis	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1. Karakteristik Responden	82
4.1.1. Tanggapan Responden.....	91
4.2. Uji Asumsi Jalur	102
4.2.1. Uji Normalitas.....	102
4.2.2. Uji Multikolinearitas	102
4.2.3. Uji Heterokedastisitas.....	103
4.3. Pembahasan Penelitian Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	103
4.3.1. Pengujian Koefisien Secara Simultan	103
4.3.2. Pengujian Koefisien Secara Parsial.....	106
4.3.3. Analisis Korelasi	108
4.3.4. Analisis Substruktur 1 X terhadap Z.....	111
4.4. Pembahasan Penelitian Analisis Jalur Model Trimming	114
4.4.1. Pengujian Koefisien Secara Simultan	114

4.4.2. Pengujian Koefisien Secara Parsial Substruktur 1	116
4.4.3. Analisis Korelasi	119
4.4.4. Analisis Substruktur 1 X terhadap Z	120
4.4.5. Pengujian Koefisien jalur Trimming Substruktur 2	122
4.4.6. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	124
4.5. Pembahasan Hasil Analisis Jalur	126
4.6. Pembahasan Hasil Analisis Jalur Model Trimming	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	132
5.1. Kesimpulan	132
5.2. Saran	133
5.2.1. Aspek Teoritis	133
5.2.2. Aspek Praktis	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	