

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	4
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Pertanyaan Penelitian	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 <i>Service</i>	13
2.1.3 <i>Service Quality</i>	14

2.1.4 <i>Perceived E-Service Quality</i>	15
2.1.4.1 <i>Delivery Quality</i>	16
2.1.4.2 Outcome Quality	17
2.1.5 <i>Trust</i>	17
2.1.6 <i>Loyalty</i>	17
2.1.7 <i>Satisfaction</i>	18
2.1.8 <i>Brand Equity</i>	19
2.2 Kerangka Pemikiran	20
2.3 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Karakteristik Penelitian	33
3.2 Alat Pengumpulan Data	34
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	34
3.2.2 Skala Pengukuran	50
3.3 Tahapan Penelitian	50
3.4 Populasi dan Sampel	53
3.4.1 Populasi	53
3.4.2 Sampel	53
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	55
3.5.1 Data Primer	55
3.5.2 Data Sekunder	55
3.5.3 Waktu Pelaksanaan penelitian	55
3.6 Validitas dan Reliabilitas	56
3.6.1. Validitas	56
3.6.2. Relibilitas	59

3.7 Teknik Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis	61
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	61
3.7.1.1 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	61
3.7.1.2 PLS-SEM (<i>Partial Least Squares Structural Equation Modelling</i>) .	62
3.7.1.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	63
3.7.1.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
3.7.1.5 Sub-Model dalam PLS-SEM	66
3.7.1.6 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	69
3.7.1.7 <i>First Order Confirmatory Factor Analysis</i>	70
3.7.1.8 Tahapan Analisis PLS-SEM	70
3.7.2 Pengujian Hipotesis	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Karakteristik Responden	75
4.2 Hasil Penelitian	80
4.2.1 Rata-rata Item	80
4.2.2 Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	82
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas <i>Convergent</i>	82
4.2.2.2 Hasil Uji Validitas <i>Discriminant</i>	85
4.2.2.3 Hasil Uji Reliabilitas	88
4.2.3 Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	90
4.2.4 Pengujian Hipotesis	95
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104

5.2.1 Saran Bagi PT Telkomsel	104
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN I.....	110
LAMPIRAN II	113
LAMPIRAN III	125
LAMPIRAN IV	131
LAMPIRAN V	132
LAMPIRAN VI	133
LAMPIRAN VII.....	134
LAMPIRAN VIII	135
LAMPIRAN IX	136