

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN Persetujuan .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Telkomsel Regional IV Jawa Barat .....	1
1.1.2 Pusat Layanan Pelanggan Telkomsel .....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	11
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4 Kualitas Layanan Industri Seluler .....	16
2.2 Kerangka Pemikiran .....	23
2.3 Hipotesis Penelitian .....	24
2.4 Ruang Lingkup Penelitian .....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26

3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	26
3.3	Tahapan Penelitian.....	32
3.4	Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1	Populasi .....	34
3.4.2	Ukuran Sampel .....	35
3.4.3	Teknik Sampling.....	35
3.5	Desain Kuesioner.....	37
3.6	Pengumpulan Data.....	38
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.7.1	Uji Validitas.....	38
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.8	Teknik Analisa Data .....	41
3.8.1	Analisa Deskriptif.....	41
3.8.2	<i>Partial Least Square - Structural Equation Model (PLS-SEM)</i> .....	43
3.8.3	Membuat <i>Path Model</i> .....	44
3.8.4	Analisis <i>Outer Model</i> .....	48
3.8.5	Analisis <i>Inner Model</i> .....	49
3.8.6	Uji Kecocokan Keseluruhan Model ( <i>Goodness of Fit/GoF</i> ).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Karakteristik Pelanggan.....	52
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	56
4.2.1	Analisa Statistika Deskriptif .....	56
4.2.2	Uji <i>Outer Model</i> .....	61
4.2.3	Uji <i>Inner Model</i> .....	65
4.2.4	Uji Hipotesis .....	68
4.2.5	Uji Kecocokan Keseluruhan Model ( <i>Goodness of Fit/GoF</i> ).....	73
BAB V KESIMPULAN .....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....		78

BIODATA PENULIS .....	81
LAMPIRAN 1 .....	82
LAMPIRAN 2 .....	88
LAMPIRAN 3 .....	91
LAMPIRAN 4 .....	95
LAMPIRAN 5 .....	97