

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	6
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	9
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	18
2.3 Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Operasionalisasi Variabel .....	21
3.3 Tahapan Penelitian .....	24

3.4 Populasi dan Sampel .....	26
3.5 Pengumpulan Data .....	26
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
3.7 Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Profil Responden .....	37
4.2 Hasil Penelitian .....	39
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran .....	62

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kriteria <i>Length of Stay</i> (LOS) .....	6
Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian .....	22
Tabel 3.2 Skala Likert .....	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas .....	29
Tabel 3.5 Pengkategorian Analisis Deskriptif .....	30
Tabel 3.6 Kriteria Evaluasi Model Dengan Goodness Of Fit Measures .....	35
Tabel 4.1 Pengkategorian Analisis Deskriptif .....	40
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer Satisfaction .....	40
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Switching Cost .....	41
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Variety Seeking .....	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer Value .....	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Customer Loyalty .....	47
Tabel 4.7 Ringkasan Uji Validitas Reliabilitas CFA .....	49
Tabel 4.8 Evaluasi Terhadap Indeks – Indeks Fit Model Struktural .....	50
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Uji t .....	51
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	53
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	53
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Hipotesis 3 .....	54
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis 4 .....	55
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis 5 .....	56
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis 6 .....	56
Tabel 5.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1 – 6 .....	62
Tabel 5.2 Hasil Pengujian Hipotesis Variabel Mediasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Telkomsel .....	1
Gambar 1.2 Persentase <i>Length Of Stay</i> (LOS) Jawa Barat .....	4
Gambar 1.3 <i>Length Of Stay</i> (LOS) Kabupaten Cirebon .....	4
Gambar 1.4 <i>Trend Customer Based</i> 2018 .....	6
Gambar 2.1 <i>Five Stage Models of the Consumer Buying Process</i> .....	9
Gambar 2.2 Hubungan antara variabel <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Switchinh Cost</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	15
Gambar 2.3 Hubungan antara variabel <i>Variety Seeking</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	16
Gambar 2.4 Hubungan antara variabel <i>Customer Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	16
Gambar 2.5 Model Konseptual Penelitian .....	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin .....	37
Gambar 4.2 Profil Responden berdasarkan usia .....	38
Gambar 4.3 Profil Responden berdasarkan pendapatan .....	38
Gambar 4.4 Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction</i> .....	40
Gambar 4.5 Garis Kontinum <i>Switching Cost</i> .....	41
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Variety Seeking</i> .....	43
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>Customer Value</i> .....	44
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Customer Loyalty</i> .....	45
Gambar 4.9 Confirmatory Factor Analysis (Standardized) .....	46
Gambar 4.10 Hasil Full Model Struktural (Standarlized) .....	48
Gambar 4.11 Hasil Full Model Struktural Respesifikasi (Standarlized) .....	50
Gambar 4.12 Hasil Full Model Struktural (T Values) .....	51
Gambar 4.13 Pengujian Sobel Test Variabel <i>Switching Cost</i> .....	57
Gambar 4.14 Pengujian Sobel Test Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	58