

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.5.1 Manfaat Teoritis	16
1.5.2 Manfaat Praktis.....	16
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	18
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	18
2.1.1 Jasa.....	18
2.1.1.1 Jasa Telekomunikasi	19
2.1.2 Internet Service Provider (ISP).....	19

2.1.3	Loyalitas Pelanggan (Consumer Loyalty)	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	30
2.3	Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Operasional Variabel.....	35
3.3	Tahapan Penelitian.....	39
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Sampel	41
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	43
3.5.1	Strategi Pengamatan Langsung	43
3.5.2	Strategi Opini.....	43
3.5.3	Strategi Arsip	43
3.6	Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.1	Validitas.....	45
3.6.2	Reliabilitas.....	47
3.7	Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1	Analisis Data Structural Modeling	49
3.7.2	Langkah – langkah Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	51
3.7.2.1	Outer Model (Model Pengukuran)	52
3.7.1.2	Model Struktural (Inner Model)	53
3.7.1.3	Pengujian Pengaruh Efek Moderator.....	54
3.7.1.4	Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)	54

3.7.1.5	Goodness of Fit Test (Uji Kecocokan Model).....	55
3.7.1.6	Pengujian Hipotesis Dengan Uji T	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1	Karakteristik Responden	58
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Lokasi.....	58
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	59
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	60
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Lama Pengguna Internet	61
4.2	Hasil Penelitian	62
4.2.1	Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	62
4.2.1.1	Convergent Validity	62
4.2.1.2	Discriminant Validity	64
4.2.1.3	Composite Reliability	65
4.2.2	Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	66
4.2.3	Pengujian Hipotesisi	67
4.2.4	Goodness of Fit Test.....	72
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.4	Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA).....	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran.....	81
5.2.1	Aspek Praktis.....	81

5.2.2	Aspek Teoritis.....	82
DAFTAR PUSTAKA		84
DAFTAR LAMPIRAN		88