

## DAFTAR ISI

Halaman

|                    |                                                   |
|--------------------|---------------------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL      |                                                   |
| HALAMAN PENGESAHAN |                                                   |
| HALAMAN PERNYATAAN |                                                   |
| BAB I              | PENDAHULUAN                                       |
| 1.1.               | Gambaran Umum Objek Penelitian ..... 9            |
| 1.2.               | Latar Belakang Penelitian ..... 13                |
| 1.3.               | Perumusan Masalah ..... 19                        |
| 1.4.               | Tujuan Penelitian ..... 19                        |
| 1.5.               | Manfaat Penelitian ..... 20                       |
| 1.6.               | Ruang Lingkup Penelitian..... 21                  |
| 1.7.               | Sistematika Penulisan ..... 21                    |
| BAB II             | TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN         |
| 2.1.               | Kajian Pustaka ..... 23                           |
| 2.1.1.             | Kualitas Pelayanan Elektronik ..... 23            |
| 2.1.1.1.           | Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik ..... 23 |
| 2.1.1.2.           | Karakteristik Pelayanan ..... 27                  |
| 2.1.1.3.           | Strategi Kualitas Pelayanan ..... 29              |
| 2.1.1.4.           | Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik ..... 32    |
| 2.1.2.             | Kepuasan Pelanggan ..... 35                       |
| 2.1.2.1.           | Pengertian Kepuasan Pelanggan ..... 35            |
| 2.1.2.2.           | Atribut Kepuasan Pelanggan..... 38                |
| 2.1.2.3.           | Pengukuran Kepuasan Pelanggan ..... 39            |
| 2.1.2.4.           | Srategi Kepuasan Pelanggan ..... 40               |
| 2.1.2.5.           | Dimensi Kepuasan Pelanggan..... 41                |
| 2.1.3.             | Citra Perusahaan ..... 42                         |
| 2.1.3.1.           | Pengertian Citra Perusahaan ..... 42              |
| 2.1.3.2.           | Peranan Citra Perusahaan..... 43                  |

|          |                                               |    |
|----------|-----------------------------------------------|----|
| 2.1.3.3. | Manfaat Citra Perusahaan .....                | 44 |
| 2.1.4.   | Loyalitas Pelanggan .....                     | 46 |
| 2.1.4.1. | Pengertian Loyalitas Pelanggan .....          | 46 |
| 2.1.4.2. | Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....       | 48 |
| 2.1.4.3. | Pengukuran Loyalitas Pelanggan .....          | 49 |
| 2.2.     | Penelitian Terdahulu .....                    | 50 |
| 2.3.     | Kerangka Pemikiran.....                       | 53 |
| 2.4.     | Hipotesis Penelitian.....                     | 54 |
| BAB III  | METODE PENELITIAN                             |    |
| 3.1.     | Jenis Penelitian.....                         | 55 |
| 3.2.     | Operasionalisasi Variabel .....               | 55 |
| 3.3.     | Populasi dan Sampel .....                     | 57 |
| 3.4.     | Pengumpulan Data .....                        | 58 |
| 3.5.     | Analisis Data .....                           | 58 |
| 3.5.1.   | Pengujian Data .....                          | 58 |
| 3.5.2.   | Analisa Deskriptif .....                      | 60 |
| 3.5.3.   | Analisis Kuantitatif .....                    | 61 |
| 3.5.4.   | Tahapan Analisis Jalur .....                  | 61 |
| BAB IV   | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN               |    |
| 4.1.     | Deskripsi Data Penelitian.....                | 65 |
| 4.1.1.   | Karakteristik Responden .....                 | 65 |
| 4.1.2.   | Analisa Deskriptif .....                      | 66 |
| 4.1.3.   | Statistik Deskriptif .....                    | 72 |
| 4.2.     | Pengujian Keabsahan Data.....                 | 73 |
| 4.2.1    | Uji Validitas Data.....                       | 73 |
| 4.2.2.   | Uji Realibilitas Data .....                   | 76 |
| 4.2.3    | Uji Normalitas.....                           | 78 |
| 4.2.4    | Uji Asumsi Klasik.....                        | 79 |
| 4.3.     | Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) ..... | 82 |

|                |                                      |     |
|----------------|--------------------------------------|-----|
| 4.3.1.         | Analisa Korelasi .....               | 83  |
| 4.3.2.         | Analisis Regresi Substruktur 1 ..... | 86  |
| 4.3.3          | Analisis Regresi Substruktur 2.....  | 89  |
| 4.3.4          | Analisis Regresi Substruktur 3.....  | 92  |
| 4.3.5          | Uji Beda .....                       | 99  |
| 4.4.           | Pembahasan Hasil Penelitian .....    | 105 |
| BAB III        | KESIMPULAN, KELEMAHAN DAN SARAN      |     |
| 5.1.           | Kesimpulan .....                     | 111 |
| 5.2.           | Kelemahan Penelitian .....           | 112 |
| 5.3.           | Saran.....                           | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA |                                      |     |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1. Kinerja MyTelkomsel .....               | 11 |
| Gambar 1.2. Grafik Proyeksi Pengguna Internet ..... | 12 |
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....                | 52 |
| Gambar 3.1. Analisis Jalur .....                    | 61 |
| Gambar 4.1. Pengujian Heterokedastisitas .....      | 81 |
| Gambar 4.2. Diagram Jalur .....                     | 83 |
| Gambar 4.3. Hasil Perhitungan Analisis Jalur .....  | 99 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Tren Data Komplain MyTelkomsel .....                               | 14 |
| Tabel 1.2. Pendapatan dan Laba Perusahaan Telkomsel .....                     | 14 |
| Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel .....                                    | 55 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....                                      | 64 |
| Tabel 4.2. Data Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik .....                  | 66 |
| Tabel 4.3. Data Variabel Kepuasan Pelanggan .....                             | 67 |
| Tabel 4.4. Data Variabel Citra Perusahaan .....                               | 69 |
| Tabel 4.5. Data Variabel Loyalitas Pelanggan .....                            | 70 |
| Tabel 4.6. Deskriptif Data Penelitian .....                                   | 71 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik .....   | 72 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....              | 73 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan .....                | 74 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....            | 74 |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik ... | 75 |
| Tabel 4.12. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....          | 76 |
| Tabel 4.13. Hasil Uji Realibilitas Variabel Citra Perusahaan .....            | 76 |
| Tabel 4.14. Hasil Uji Realibilitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....         | 77 |
| Tabel 4.15. Uji Kolmogorov Smirnov .....                                      | 78 |
| Tabel 4.16. Uji Multikolinieritas dengan VIF .....                            | 79 |
| Tabel 4.17. Uji Autokorelasi X, M, dan Y .....                                | 81 |
| Tabel 4.18. Korelasi Antar Variabel Bebas .....                               | 83 |
| Tabel 4.19. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 1 .....                     | 86 |
| Tabel 4.20. Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....                   | 86 |
| Tabel 4.21. Hasil Uji F .....                                                 | 87 |
| Tabel 4.22. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 2 .....                     | 89 |
| Tabel 4.23. Koefisien Determinasi ( <i>R Square</i> ) .....                   | 90 |
| Tabel 4.24. Hasil Uji F .....                                                 | 90 |

|                                                                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.25. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 3 .....                                                 | 92  |
| Tabel 4.26. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sub>2</sub></i> ) .....                                 | 94  |
| Tabel 4.27. Hasil Uji F .....                                                                             | 94  |
| Tabel 4.28. Hasil Pengujian Pengaruh Eksogen dan Endogen .....                                            | 96  |
| Tabel 4.29. Hasil Peringkat (Ranks) Kualitas Pelayanan Elektronik Pelanggan lama dan Pelanggan baru ..... | 99  |
| Tabel 4.30. Uji Statistik Kualitas Pelayanan Elektronik Pelanggan lama dan Pelanggan baru .....           | 99  |
| Tabel 4.31. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Kepuasan Pelanggan lama dan Pelanggan Baru .....            | 100 |
| Tabel 4.32. Uji Statistik Kepuasan Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama .....                                | 101 |
| Tabel 4.33. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Citra Perusahaan Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru .....    | 101 |
| Tabel 4.34. Uji Statistik Citra Perusahaan Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama .....                        | 102 |
| Tabel 4.35. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Loyalitas Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru .....           | 103 |
| Tabel 4.36. Uji Statistik Loyalitas Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama .....                               | 101 |