

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
FORM DEKLARASI TERKAIT PLAGIARISM	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Pulau Lombok: Geografis dan Jumlah Penduduk	1
1.1.2. Telkomsel (PT. Telekomunikasi Selular)	3
1.1.3. XL (XL Axiata).....	4
1.1.4. IOH (Indosat Ooredoo Hutchison).....	5
1.1.5. Smartfren.....	5
1.2. Latar Belakang	6
1.3. Perumusan Masalah	20
1.4. Tujuan Penelitian	21
1.5. Manfaat Penelitian	21
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu.....	23
2.1.1. Layanan Jaringan Bergerak Selular (<i>Mobile Network</i>).....	23
2.1.2. Pengguna.....	24
2.1.3. Manajemen Strategis (<i>Strategic Management</i>).....	25
2.1.3.1. Paradigma SCP (Structure, Conduct, Performance).....	26
2.1.3.2. Model Manajemen Strategis (Strategic Management Model).....	27
2.1.3.3. Three Level of Strategic.....	29
2.1.4. Harga (<i>Price</i>).....	32
2.1.4.1. Definisi Harga	32
2.1.4.2. Dimensi Harga	33
2.1.5. Kualitas Jaringan (<i>Network Quality</i>).....	34
2.1.5.1 Definisi Kualitas Jaringan	34

2.1.5.2	Dimensi Kualitas Jaringan	35
2.1.6.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	37
2.1.6.1.	Definisi Kualitas Layanan	37
2.1.6.2.	Dimensi Kualitas Layanan	38
2.1.7.	Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	41
2.1.7.1.	Definisi Citra Perusahaan	41
2.1.7.2.	Dimensi Citra Perusahaan	41
2.1.8.	Pertumbuhan Pengguna (<i>User Growth</i>)	43
2.1.8.1.	Definisi Pertumbuhan Pengguna	43
2.1.8.2.	Dimensi Pertumbuhan Pengguna	44
2.1.9.	Hubungan Antar Variabel	45
2.1.9.1.	Hubungan Harga dan Pertumbuhan Pengguna	45
2.1.9.2.	Hubungan Kualitas Jaringan dan Pertumbuhan Pengguna	46
2.1.9.3.	Hubungan Kualitas Layanan dan Pertumbuhan Pengguna	47
2.1.9.4.	Hubungan Citra Perusahaan dan Pertumbuhan Pengguna	48
2.1.10.	Penelitian Terdahulu	49
2.2.	Kerangka Pemikiran	61
2.3.	Hipotesis Penelitian	62
BAB III	METODE PENELITIAN	64
3.1.	Jenis Penelitian	64
3.2.	Operasionalisasi Variabel	65
3.3.	Skala Pengukuran	73
3.4.	Tahapan Penelitian	73
3.5.	Populasi dan Sampel	75
3.5.1.	Populasi	75
3.5.2.	Sampel	75
3.6.	Pengumpulan Data dan Sumber Data	77
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas	78
3.8.	Teknik Analisis Data	79
3.8.1.	Analisis Deskriptif	79
3.8.2.	Analisis Multivariat	81
3.8.3.	<i>SEM (Structural Equation Modeling)</i>	81
3.8.4.	Evaluasi Model	82
3.8.4.1.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	82

3.8.4.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	84
3.8.4.3. Uji Hipotesis.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	89
4.1. Karakteristik Responden	89
4.2. Hasil Penelitian	112
4.2.1. Hasil Penelitian Deskriptif	112
4.2.2. Hasil Pengujian Data Sampel.....	118
4.2.2.1. Pengujian Outer Model	118
4.2.2.2. Pengujian Inner Model	126
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	132
4.3.1. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Deskriptif	133
4.3.2. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Kausal.....	140
4.3.2.1. Pengaruh Hubungan Harga dan Pertumbuhan Pengguna.....	140
4.3.2.2. Pengaruh Hubungan Kualitas Jaringan dan Pertumbuhan Pengguna....	142
4.3.2.3. Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan dan Pertumbuhan Pengguna ...	143
4.3.2.4. Pengaruh Hubungan Citra Perusahaan dan Pertumbuhan Pengguna	144
4.4. Rangkuman dan Novelty Hasil Penelitian	146
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	155
5.1. Kesimpulan	155
5.2. Saran	159
5.2.1. Saran Teoritis	159
5.2.2. Saran Praktisi	159
Daftar Pustaka	161
Lampiran	166
STUDI PENDAHULUAN	166
KUESIONER PENELITIAN UNTUK PENGGUNA.....	172
KUESIONER PENELITIAN UNTUK REPRESENTATIF OPERATOR	182