

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERTANYAAN PENELITIAN .....	14
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	14
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	15
1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN .....	16
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR</b> .....	<b>18</b>
2.1 MARKETING .....	18
2.2 <i>EXPERIENCE QUALITY</i> .....	19
2.3 CUSTOMER PERCEIVED VALUE .....	21
2.4 CUSTOMER SATISFACTION .....	23
2.5 CUSTOMER LOYALTY.....	26
2.6 PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	29
2.6.1 <i>Hubungan Experience quality terhadap customer perceived value</i> .....	29
2.6.2 <i>Hubungan Experience quality terhadap Customer Satisfaction</i> .....	29
2.6.3 <i>Hubungan Experience quality terhadap Customer Loyalty</i> .....	30
2.6.4 <i>Hubungan Customer Perceived value terhadap Customer Satisfaction</i> .....	31
2.6.5 <i>Hubungan Customer Perceived Value terhadap Customer Loyalty</i> .....	32
2.6.6 <i>Hubungan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty</i> .....	33
2.7 MODEL PENELITIAN .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 PARADIGMA PENELITIAN .....	35
3.2 JENIS PENELITIAN .....	36
3.3 TIPE TUJUAN PENELITIAN .....	37
3.4 UNIT ANALISIS.....	38
3.5 PENGUKURAN VARIABEL .....	39
3.6 DEFINISI KONSEPTUAL DAN OPERASIONAL .....	41
3.7 OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN .....	45
3.8 POPULASI DAN SAMPLE .....	45
3.9 METODE PENGUMPULAN DATA .....	46
3.10 ETIKA PENGUMPULAN DATA .....	47

3.11 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	48
3.12 SKALA PENGUKURAN .....	49
3.13 TEKNIK ANALISIS DATA .....	49
3.13.1 <i>Partial Least Squares (PLS) - Structural Equation Model (SEM)</i> .....	50
3.13.1.1 Outer Model.....	51
3.13.1.2 Inner Model .....	53
3.13.2 <i>Uji Outer Loadings Model Struktural Pre - Test</i> .....	55
3.13.3 <i>Uji AVE Pre – Test</i> .....	57
3.13.4 <i>Uji Reliabilitas Pre – Test</i> .....	58
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 KARATERISTIK RESPONDEN .....	60
4.1.1 <i>Pengguna Provider XL Axiata</i> .....	61
4.1.2 <i>Memiliki Provider lain selain XL Axiata</i> .....	61
4.1.3 <i>Jenis Kelamin</i> .....	62
4.1.4 <i>Usia</i> .....	63
4.1.5 <i>Tingkat Pendidikan</i> .....	64
4.1.6 <i>Domisili</i> .....	65
4.1.7 <i>Profesi</i> .....	66
4.1.8 <i>Penghasilan Perbulan</i> .....	67
4.2 ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF .....	68
4.2.1 <i>Analisis Statistik Deskriptif Variabel Experience quality</i> .....	70
4.2.2 <i>Analisis Statistik Deskriptif Variabel Customer Perceived Value</i> .....	71
4.2.3 <i>Analisis Statistik Deskriptif Variabel Customer Satisfaction</i> .....	72
4.2.4 <i>Analisis Statistik Deskriptif Variabel Customer Loyalty</i> .....	73
4.3 OUTER MODEL (INDICATOR RELIABILITY) .....	74
4.4 CONSTRUCT REALIABILITY (COMPOSITE RELIABILITY DAN CRONBACH ALPHA).....	76
4.5 CONSTRUCT VALIDITY (AVE) DAN DISCRIMINANT VALIDITY .....	77
4.5.1 <i>Discriminant Validity</i> .....	78
4.6 INNER MODEL.....	79
4.6.1 <i>Inner VIF Value</i> .....	79
4.6.2 <i>Hasil R square</i> .....	80
4.6.3 <i>Hasil Q square dan Q predict</i> .....	81
4.6.4 <i>Perhitungan GoF</i> .....	82
4.7 UJI HIPOTESIS .....	82
4.8 PEMBAHASAN UJI HIPOTESIS .....	86
4.9 INDIRECT EFFECT .....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
5.1 KESIMPULAN.....	94
5.2 IMPLIKASI MENEJERIAL .....	95
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN .....	99
5.4. SARAN .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN 1 .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 KELUHAN PELANGGAN DI AKUN RESMI INSTAGRAM XL AXIATA .....	9
TABEL 1.2 PENELITIAN SEBELUMNYA .....	13
TABEL 3.1 PENGERTIAN VARIABEL .....	40
TABEL 3.2 DEFINISI OPRASIONAL .....	41
TABEL 3.3 SKALA LIKERT .....	49
TABEL 3.4 OUTER LOADING PRE-TEST .....	55
TABEL 3.5 HASIL AVE PRE - TEST .....	58
TABEL 3.6 HASIL RELIABILITAS PRE - TEST .....	59
TABEL 4.1 HASIL PENGGUNA PROVIDER XL AXIATA .....	61
TABEL 4. 2 HASIL PENGGUNA MEMILIKI PROVIDER LAIN SELAIN XL AXIATA .....	61
TABEL 4. 3 HASIL JENIS KELAMIN .....	62
TABEL 4. 4 HASIL PENGGUNA PROVIDER XL AXIATA BERDASARKAN USIA .....	63
TABEL 4. 5 HASIL TINGKAT PENDIDIKAN .....	64
TABEL 4. 6 HASIL DOMISILI.....	65
TABEL 4. 7 HASIL PROFESI.....	66
TABEL 4. 8 HASIL PENGHASILAN PERBULAN.....	67
TABEL 4. 9 NILAI KATEGORI DAN RENTANG .....	69
TABEL 4. 10 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF .....	70
TABEL 4. 11 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF .....	71
TABEL 4. 12 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF .....	72
TABEL 4. 13 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF .....	73
TABEL 4. 14 INDICATOR RELIABILITY .....	75
TABEL 4.15 CRONBACH ALPHA DAN COMPOSITE RELIABILITY .....	76
TABEL 4.16 HASIL AVE .....	77
TABEL 4.17 HASIL HTMT .....	78
TABEL 4.18 INNER VIF VALUE .....	79
TABEL 4.19 HASIL R SQUARE .....	80
TABEL 4. 20 HASIL Q SQUARE DAN Q PREDICT.....	81
TABEL 4.21 HASIL UJI HIPOTESIS .....	82
TABEL 4. 22 HASIL UJI INDIRECT .....	91

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 DATA JUMLAH POPULASI DI INDONESIA YANG MEMAKAI KONEKSI MOBILE,INTERNET DAN MEDIA SOCIAL .....	4
GAMBAR 1.2 DATA JUMLAH PENDAPATAN PROVIDER TERBESAR DI INDONESIA TAHUN 2021 – 2022.....	6
GAMBAR 1.3 DATA JUMLAH PELANGGAN DARI PROVIDER YANG DOMINAN DI INDONESIA TAHUN 2017 - 2021 .....	8
GAMBAR 2. 1 METODE PENELITIAN.....	34
GAMBAR 3. 1 METODE PENELITIAN.....	40
GAMBAR 3.2 MODEL STRUKTURAL CONSTRUCT PRE-TEST .....	57
GAMBAR 4.1 : MODEL OUTER LOADING .....	74

