

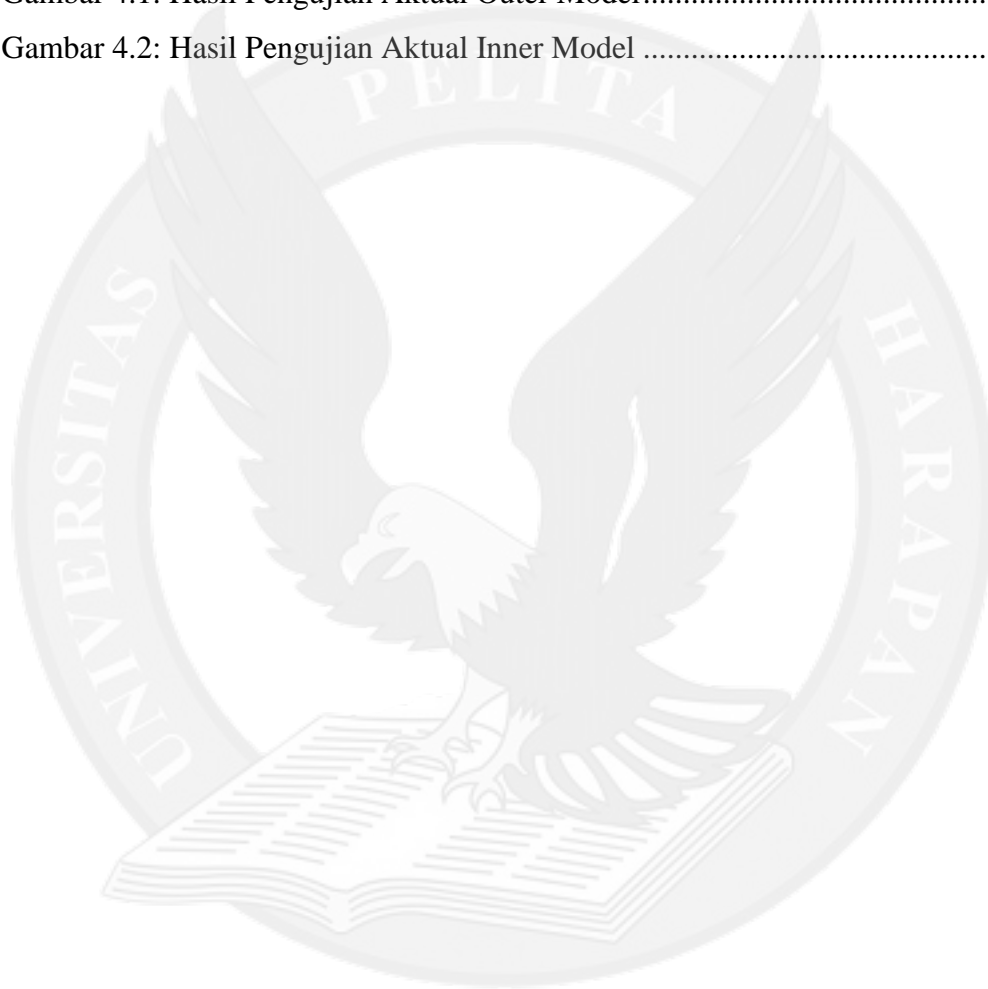
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Teori Consumer Behavior (Perilaku Konsumen).....	15
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.4 Kewajaran Harga.....	20
2.5 Kualitas Produk .....	22
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	24
2.6.1 Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6.2 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6.3 Kewajaran Harga dan Kepuasan Pelanggan .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Objek Penelitian .....	32
3.2 Unit Analisis.....	33

3.3	Tipe Penelitian.....	34
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	36
3.5	Skala Pengukuran Variabel .....	40
3.6	Populasi dan Sampel .....	43
3.6.1	Jumlah Sampel .....	43
3.6.2	Metode Pengambilan Sampel .....	44
3.7	Metode Pengumpulan Data .....	45
3.8	Metode Analisis Data .....	46
3.8.1	Statistik Deskriptif .....	47
3.8.2	Statistik Inferensial .....	47
3.8.2.1	Uji Validitas .....	47
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	49
3.8.3	PLS-SEM .....	49
3.9	Uji Pendahuluan .....	50
3.9.1	Hasil Uji Validitas Pendahuluan .....	51
3.9.2	Hasil Uji Reliabilitas Pendahuluan .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>57</b>
4.1	Profil Responden.....	57
4.2	Analisa Statistik Deskriptif .....	60
4.2	Analisis Data Penelitian .....	63
4.3.1	Outer Model .....	63
4.3.2	Inner Model.....	71
4.4	Pembahasan .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>79</b>
5.1	Kesimpulan .....	79
5.2	Implikasi Teoritis .....	80
5.3	Implikasi Manajerial .....	81
5.4	Keterbatasan dan Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Pertumbuhan Jumlah Unduhan Aplikasi Berdasarkan Kategori 2020	2
Gambar 1.2: Pertumbuhan Jumlah Unduhan Aplikasi berdasarkan Kategori 2020	3
Gambar 1.3 Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Indihome 2017-2021 .....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	23
Gambar 4.1: Hasil Pengujian Aktual Outer Model.....	53
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Aktual Inner Model .....	60



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Definisi Konseptual dan Operasional .....	27
Tabel 3.2: Lima Poin Skala Likert .....	33
Tabel 3.3: Hasil Factor Loading Uji Pendahuluan.....	40
Tabel 3.4: Hasil AVE Uji Pendahuluan .....	42
Tabel 3.5: Hasil Fornell-Larcker Criterion Uji Pendahuluan .....	43
Tabel 3.6: Hasil HTMT Uji Pendahuluan.....	44
Tabel 3.7: Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability Pre-Test .....	45
Tabel 4.1: Profil Responden.....	46
Tabel 4.2: Analisis Statistik Deskriptif .....	49
Tabel 4.3: Hasil Factor Loading Uji Aktual .....	53
Tabel 4.4: Hasil AVE Uji Aktual.....	55
Tabel 4.5: Hasil Fornell-Larcker Criterion Uji Aktual .....	56
Tabel 4.6: Hasil HTMT Uji Aktual.....	57
Tabel 4.7: Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability Uji Aktual.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas (VIF) Uji AKtual .....	59
Tabel 4.9: Hasil Nilai R-Square .....	61
Tabel 4.10: Hasil Pengujian Hipotesis .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Tabel Hasil SmartPLS untuk Uji Aktual .....1



