

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya yang besar selama proses penyusunan tugas akhir dengan judul “Analisis Pengaruh *Network Quality*, *System Quality*, *Content Quality*, *Customer Support*, dan *Compatibility Terhadap Customer Satisfaction* dan Pada Akhirnya *Continuance Intention Pengguna BY.U di Surabaya*” dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, CSMA, CDM, PMA selaku *executive director* serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M, CSMA, CDM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.
3. Teman-teman yang telah menyemangati dan membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya, terutama dalam perihal format sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan semestinya serta tepat waktu.

4. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus.

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 17 Januari 2023



Vincent Febriandis Pratama Manek

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Penelitian	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Mamfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Teori	9
2.1.1. <i>Continuance Intention</i>	9
2.1.2. <i>Customer Satisfaction</i>	10
2.1.3. <i>Interactivity</i>	12
2.1.3.1. <i>Network Quality</i>	13
2.1.3.2. <i>System Quality</i>	14
2.1.2.3. <i>Content Quality</i>	15
2.1.3.4. <i>Customer Support</i>	16
2.1.3.5. <i>Compatibility</i>	18

2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Pengembangan Hipotesis	21
2.3.1. Pengaruh <i>Network Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.2. Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.3.3. Pengaruh <i>Content Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.3.4. Pengaruh <i>Customer Support</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.3.5. Pengaruh <i>Compatibility</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.3.6. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	25
2.4. Model Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.2.1. Populasi	27
3.2.2. Sampel	28
3.3. Metode Pengumpulan Data	29
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	29
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.5. Metode Analisis Data	35
3.5.1. Uji Validitas	35
3.5.2. Uji Reliabilitas	36
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	36
3.5.4. Regresi Linear Sederhana	38
3.5.5. Koefisien Korelasi (R)	39
3.5.6. Koefisien Determinasi	39
3.5.7. Uji F	40
3.5.8. Uji t	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum <i>Provider By. U</i>	41
4.2. Analisis Data	42
4.2.1. Karakteristik Responden	42

4.2.2. Tanggapan Responden	45
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	87
4.3.1. Uji Validitas	53
4.3.2. Uji Reliabilitas	56
4.4. Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1. Uji Normalitas	56
4.4.2. Uji Multikolinearitas	58
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	59
4.4.4. Uji Linearitas	60
4.5. Analisis Regresi	61
4.5.1. Analisis Regresi Sederhana	61
4.5.2. Analisis Regresi Berganda	62
4.5.3. Analisis Koefisien Korelasi	65
4.6. Metode Pengujian Hipotesis	66
4.6.1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	66
4.6.2. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	67
4.7. Pembahasan	70
4.7.1. Pengaruh <i>Network Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	70
4.7.2. Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	71
4.7.3. Pengaruh <i>Content Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	72
4.7.4. Pengaruh <i>Customer Support</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	73
4.7.5. Pengaruh <i>Compatibility</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	74
4.7.6. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1. Simpulan	80
5.1.1. Simpulan Atas Hipotesis	81
5.1.2. Simpulan Atas Masalah Penelitian	85
5.2. Implikasi	87
5.2.1. Implikasi Teoritis	87
5.2.2. Implikasi Manajerial	88
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah dan Pertumbuhan Pelanggan Telepon Seluler di Indonesia (2013-2020)	1
Gambar 1.2. Operator Seluler Pilihan Masyarakat Indonesia.....	2
Gambar 2.1. Model Penelitian	26
Gambar 4.1. <i>Normal P-P Plot</i> Uji Normalitas <i>Customer Satisfaction</i>	57
Gambar 4.2. <i>Normal P-P Plot</i> Uji Normalitas <i>Continuance Intention</i>	57
Gambar 4.3. <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas <i>Customer Satisfaction</i>	59
Gambar 4.4. <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas <i>Continuance Intention</i>	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	31
Tabel 3.2. Interpretasi Koefisien Korelasi	39
Tabel 4.1. Usia Responden.....	42
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	44
Tabel 4.4 Profesi Responden.....	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Network Quality</i>	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>System Quality</i>	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap <i>Content Quality</i>	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Support</i>	49
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Compatibility</i>	50
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	51
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap <i>Continuance Intention</i>	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Linearitas	60
Tabel 4.16 Hasil Regresi Sederhana	61
Tabel 4.17 Hasil Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi Regresi Sederhana	65
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi Regresi Berganda.....	66
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	68
Tabel 4.22 Indikator Variabel <i>Network Quality</i>	76
Tabel 4.23 Indikator Variabel <i>System Quality</i>	96
Tabel 4.24 Indikator Variabel <i>Content Quality</i>	78

Tabel 4.25 Indikator Variabel <i>Compatibility</i>	78
Tabel 4.26 Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	79
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	87
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner.....	95
Lampiran B. Tabulasi Data	100
Lampiran C. Statistik Deskriptif	112
Lampiran D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	115
Lampiran E. Hasil Regresi	122
Lampiran F. Uji Linearitas.....	128

