

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. <i>Service Encounter Communication</i>	10
2.2. <i>Internet Service Quality.....</i>	12
2.3. <i>Service Convenience.....</i>	13
2.4. <i>Perceived Value</i>	15
2.5. <i>Customer Satisfaction.....</i>	17
2.6. <i>Customer Retention</i>	19
2.7. Hubungan antar Variabel	21
2.7.1. Hubungan <i>Service Encounter Communication</i> dengan <i>Perceived Value</i>	21
2.7.2. Hubungan <i>Service Encounter Communication</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.7.3. Hubungan <i>Service Encounter Communication</i> dengan <i>Customer Retention</i>	23

2.7.4.	Hubungan <i>Service Convenience</i> dengan <i>Perceived Value</i>	24
2.7.5.	Hubungan <i>Service Convenience</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.7.6.	Hubungan <i>Service Convenience</i> dengan <i>Customer Retention</i>	25
2.7.7.	Hubungan <i>Internet Service Quality</i> dengan <i>Perceived Value</i>	26
2.7.8.	Hubungan <i>Perceived Value</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.7.9.	Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Retention</i>	28
2.8.	Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1.	Objek Penelitian	30
3.2.	Unit Analisis	31
3.3.	Tipe Penelitian.....	31
3.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	32
3.4.1.	Pengukuran Variabel	33
3.4.2.	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	34
3.5.	Populasi dan Sampel	37
3.5.1.	Populasi	37
3.5.2.	Sampel.....	38
3.5.3.	Metode Pengumpulan Sampel.....	40
3.6.	Metode Pengumpulan Data	40
3.6.1.	Data Primer	40
3.6.2.	Data Sekunder	42
3.7.	Metode Analisis Data	42
3.7.1.	<i>Outer Model (Measurement Model)</i>	44
3.7.2.	<i>Inner Model (Structural Model)</i>	46
3.7.3.	Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1.	Hasil Penelitian.....	48
4.2.	Profil Demografi Responden Aktual	48
4.2.1.	Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49

4.2.2.	Profil Berdasarkan Lama Berlangganan	49
4.2.3.	Profil Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.2.4.	Profil Berdasarkan Domisili.....	51
4.2.5.	Profil Berdasarkan Interaksi dalam 6 bulan terakhir.....	52
4.2.6.	Profil Berdasarkan Jenis Layanan yang digunakan	53
4.3.	Analisis Statistik Deskriptif.....	55
4.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif <i>Service Encounter Communication</i> ...	56
4.3.2.	Analisis Statistik Deskriptif <i>Internet Service Quality</i>	57
4.3.3.	Analisis Statistik Deskriptif <i>Service Convenience</i>	57
4.3.4.	Analisis Statistik Deskriptif <i>Perceived Value</i>	58
4.3.5.	Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	59
4.3.6.	Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer Retention</i>	60
4.4.	Analisis Statistik Inferensial.....	60
4.4.1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) I.....	61
4.4.1.1.	<i>Construct Reliability I</i>	61
4.4.1.2.	<i>Convergent Validity I</i>	62
4.4.1.3.	<i>Discriminant Validity I</i>	63
4.4.2.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) II	65
4.4.2.1.	<i>Construct Reliability II</i>	65
4.4.2.2.	<i>Convergent Validity II</i>	66
4.4.2.3.	<i>Discriminant Validity II</i>	67
4.4.3.	Structural Model (<i>Inner Model</i>).....	67
4.4.3.1.	<i>Multicollinearity (VIF)</i>	69
4.4.3.2.	<i>Coefficient of Determination Test (R²)</i>	70
4.4.3.3.	<i>Effect Size Test (f²)</i>	71
4.4.3.4.	<i>Predictive Relevance Test (Q^{2predict})</i>	73
4.4.3.5.	<i>Hypotheses Testing</i>	74

4.4.3.6. <i>Hypotheses Discussion</i>	78
4.4.3.7. <i>Specific Indirect Effect Test</i>	81
4.4.4. Analisis <i>Importance-Performance Map</i> (IPMA)	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Implikasi Teoritis.....	91
5.3. Implikasi Manajerial.....	91
5.4. Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	94
5.5. Rekomendasi	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia	1
Gambar 1.2 Tingkat Penetrasi dan Kontribusi	2
Gambar 1.3 Pengguna aktif aplikasi <i>Online Meeting</i>	3
Gambar 1.4 PT Linknet Tbk - Operational Overview 2022	4
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Profil Berdasarkan Lama Berlangganan (tahun)	50
Gambar 4.3 Profil Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 4.4 Profil Berdasarkan Domisili	52
Gambar 4.5 Profil Berdasarkan Lama Berlangganan	53
Gambar 4.6 Profil Berdasarkan Jenis Layanan yang digunakan	54
Gambar 4.7 Hasil Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	65
Gambar 4.8 Hasil Model Struktural (<i>inner model</i>).....	68
Gambar 4.9 IPMA	84
Gambar 4.10 IPMA Indicator	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variables that have effect on Customer Retention	5
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional	35
Tabel 4.1 Kategori Nilai Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif <i>Service Encounter Communication</i>	56
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif <i>Internet Service Quality</i>	57
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif <i>Service Convenience</i>	58
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Perceived Value</i>	59
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif <i>Customer Retention</i>	60
Tabel 4.8 Construct Reliability I.....	62
Tabel 4.9 Convergent Validity I	62
Tabel 4.10 Discriminant Validity I	64
Tabel 4.11 Construct Reliability II	66
Tabel 4.12 Convergent Validity II.....	66
Tabel 4.13 Discriminant Validity II	67
Tabel 4.14 Multicollinearity (VIF)	69
Tabel 4.15 Coefficient of Determination (R^2)	70
Tabel 4.16 Effect Size (f^2)	71
Tabel 4.17 Predictive Relevance ($Q^2_{predict}$).....	73
Tabel 4.18 Hypotheses Test Result.....	74
Tabel 4.19 Specific Indirect Effect.....	82
Tabel 4.20 IPMA	83
Tabel 4.21 IPMA Indicator.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B SETTING SMARTPLS	B-1
LAMPIRAN C SETTING BOOTSTRAPPING SMARTPLS V4.0.9.6.....	C-1
LAMPIRAN D GAMBAR OUTER MODEL PLS-SEM.....	D-1
LAMPIRAN E GAMBAR INNER MODEL PLS-SEM	E-1
LAMPIRAN F GAMBAR HASIL UJI BOOTSTRAPPING PLS-SEM.....	F-1
LAMPIRAN G HASIL UJI RELIABILITY DAN VALIDITY PLS-SEM	G-1
LAMPIRAN H HASIL TURNITIN	H-1

