

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1. Manfaat Teoritis	15
1.4.2. Manfaat Praktis.....	16
1.5. Batasan Penelitian	17
1.6. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1. Landasan Teori	20
2.2. Telaah Literatur.....	21
2.2.1. <i>Continuance Intentions</i>	21
2.2.2. <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.2.3. <i>Perceived Ease of Use</i>	23

2.2.4.	<i>Service Content Quality</i>	24
2.2.5.	<i>Customer Service Quality</i>	24
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	26
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.1.	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.4.2.	Pengaruh <i>Service Content Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.4.3.	Pengaruh <i>Customer Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.4.4.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i>	29
2.5.	Model Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1.	Objek Penelitian	31
3.2.	Unit Analisis	32
3.3.	Tipe Penelitian.....	32
3.4.	Pengukuran Variabel Penelitian.....	34
3.4.1.	Skala Pengukuran Variabel	35
3.4.2.	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	35
3.5.	Populasi dan Sampel	38
3.5.1.	Penentuan Besar Sampel	39
3.5.2.	Metode Pengambilan Sampel	39
3.6.	Metode Pengumpulan Data	40
3.7.	Metode Analisa Data	41
3.7.1.	Pengolahan Data	41
3.7.2.	Pengujian Hipotesis	42

3.7.3.	Uji Reliabilitas.....	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1.	Profil Demografi Responden.....	54
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden.....	54
4.1.2.	Usia Responden.....	56
4.2.	Analisis Deskriptif Variabel.....	57
4.2.1.	Tanggapan Responden.....	57
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel.....	64
4.3.	Analisis Inferensial.....	74
4.3.1.	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	74
4.3.2.	<i>Multivariate Normality</i>	76
4.3.3.	Evaluasi <i>Outliers</i>	78
4.3.4.	<i>Univariate Outliers</i>	78
4.3.5.	<i>Multivariate Outliers</i>	79
4.3.6.	<i>Collinearity dan Singularity</i>	81
4.3.7.	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	82
4.3.8.	Analisis <i>Measurement Model</i>	82
4.3.9.	Analisis <i>Full Structural Equation Modelling</i>	84
4.3.10.	Uji <i>Reliability</i>	87
4.3.11.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	88
4.4.	Diskusi.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		111
5.1.	Kesimpulan.....	111
5.2.	Implikasi Manajerial.....	112
5.3.	Implikasi Teoritis.....	116
5.4.	Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	116

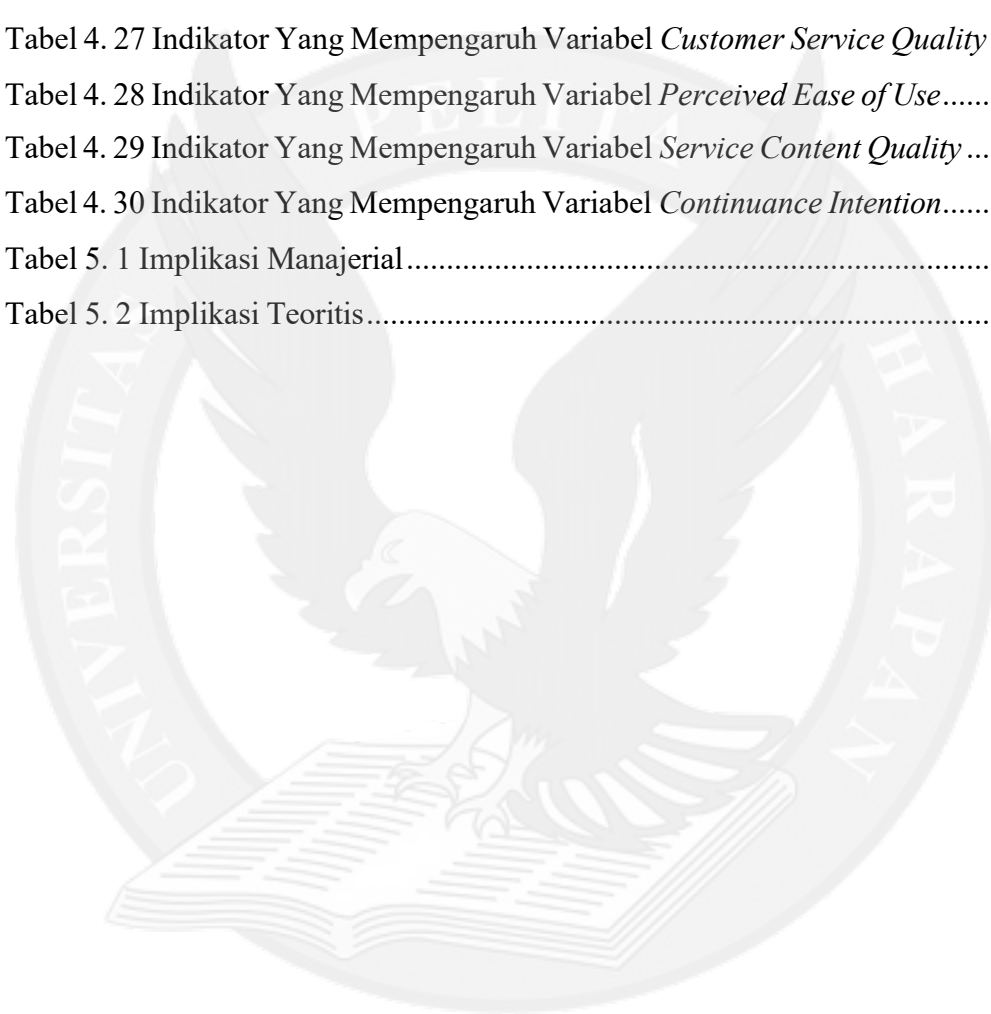
DAFTAR PUSTAKA.....	118
---------------------	-----



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	36
Tabel 3. 2 Keterangan Indikator Kontrak	44
Tabel 3. 3 Keterangan Hubungan Antar Konstruk.....	45
Tabel 3. 4 Hasil Konversi Diagram Alur Ke Dalam Serangkaian Persamaan	46
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 3 Pedoman Derajat Penilaian.....	57
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	58
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Service Content Quality</i>	59
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Service Quality</i>	61
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	62
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Continuance Intention</i>	63
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	65
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Content Quality</i>	67
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Service Quality</i>	69
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	71
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Continuance Intention</i>	73
Tabel 4. 14 <i>Goodness of Fit Index</i>	76
Tabel 4. 15 <i>Multivariate Normality</i>	76
Tabel 4. 16 Uji <i>Multivariate Normality</i>	77
Tabel 4. 17 Statistik Deskriptif Z-Score	79
Tabel 4. 18 <i>Mahalanobis Distance</i>	80
Tabel 4. 19 Hasil Deteksi <i>Singularity</i> dan <i>Collinearity</i>	81
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Konstruk	83

Tabel 4. 21 <i>Goodness of Fit Index</i> Model SEM	85
Tabel 4. 22 <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	86
Tabel 4. 23 Uji Reliabilitas	87
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian Hipotesis	89
Tabel 4. 25 Hasil Hipotesis	89
Tabel 4. 26 Indikator Yang Mempengaruhi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	97
Tabel 4. 27 Indikator Yang Mempengaruhi Variabel <i>Customer Service Quality</i> .	100
Tabel 4. 28 Indikator Yang Mempengaruhi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	103
Tabel 4. 29 Indikator Yang Mempengaruhi Variabel <i>Service Content Quality</i>	105
Tabel 4. 30 Indikator Yang Mempengaruhi Variabel <i>Continuance Intention</i>	108
Tabel 5. 1 Implikasi Manajerial	112
Tabel 5. 2 Implikasi Teoritis	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peringkat Terbaik Pengalaman Jaringan Seluler di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Tampilan MyTelkomsel	3
Gambar 1. 3 Interface MyTelkomsel yang Jelas dan Menarik.....	5
Gambar 1. 4 Penawaran MyTelkomsel dalam Upaya Memaksimalkan Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4. 3 Construct Validity	83
Gambar 4. 4 Full Structural Equation Model	85

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A:	KUISIONER.....	121
LAMPIRAN B:	TABULASI DATA	124
LAMPIRAN C:	HASIL UJI STATISTIK.....	130
LAMPIRAN D:	HASIL PENGUJIAN.....	135
LAMPIRAN E:	HASIL TURNITIN	147

