

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| DAFTAR ISI..... | i |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.6 Lingkup Penelitian..... | 11 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 12 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 13 |
| 2.1 Kualitas Layanan..... | 13 |
| 2.1.1 Kualitas Jaringan..... | 14 |
| 2.1.2 Layanan Pelanggan | 14 |
| 2.1.3 Kualitas Informasi..... | 15 |
| 2.1.4 Keamanan dan Privasi | 17 |
| 2.2 Hubungan Kepuasan pada Loyalitas Pelanggan..... | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 2.3 Model Penelitian..... | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 21 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 21 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data | 21 |
| 3.2.1 Populasi..... | 21 |
| 3.2.2 Unit Sampel | 22 |
| 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran..... | 22 |
| 3.2.1 Variabel Kualitas Jaringan..... | 23 |
| 3.2.2 Variabel Layanan Pelanggan | 23 |
| 3.2.3 Variabel Kualitas Informasi..... | 24 |
| 3.2.4 Variabel Keamanan dan Privasi..... | 24 |
| 3.2.5 Kepuasan Pelanggan..... | 25 |
| 3.2.6 Loyalitas Pelanggan..... | 25 |
| 3.2.7 Skala Pengukuran | 26 |
| 3.4 Uji Instrumen..... | 26 |
| 3.4.1 Uji Validitas..... | 26 |
| 3.4.2 Uji Reliabilitas | 27 |
| 3.5 Uji Asumsi Klasik | 28 |
| 3.5.1 Uji Normalitas..... | 28 |
| 3.5.2 Uji Multikolinearitas..... | 28 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 29 |
| 3.5.1 Uji Goodness of Fit..... | 29 |
| 3.5.2 Uji Koefisien Determinasi | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 3.5.3 Uji Simultan..... | 30 |
| 3.5.4 Uji Parsial | 30 |
| 3.6 Uji Hipotesis..... | 31 |
| 3.6.1 Regresi Linier Berganda..... | 31 |
| 3.6.2 Regresi Linier Sederhana..... | 33 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 34 |
| 4.1 Uji Instrumen..... | 34 |
| 4.1.1 Uji Validitas..... | 34 |
| 4.1.2 Uji Reliabilitas | 37 |
| 4.2 Uji Asumsi Klasik | 37 |
| 4.2.1 Uji Normalitas..... | 37 |
| 4.2.2 Uji Multikolinearitas..... | 38 |
| 4.3 Analisis Deskriptif..... | 39 |
| 4.3.1 Demografi Responden | 39 |
| 4.3.2 Deskripsi Statistik..... | 42 |
| 4.4 Uji Hipotesis..... | 44 |
| 4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda..... | 44 |
| 4.4.2 Uji Regresi Linier Sederhana..... | 46 |
| 4.4.3 Ringkasan Uji Hipotesis | 47 |
| 4.5 Pembahasan | 50 |
| 4.5.1 Analisis Pengaruh Kualitas Jaringan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 50 |
| 4.5.2 Analisis Pengaruh Layanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 52 |
| 4.5.3 Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 53 |

| | |
|---|-----------|
| 4.5.4 Analisis Pengaruh Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 55 |
| 4.5.5 Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ... | 56 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 58 |
| 5.1 Simpulan..... | 58 |
| 5.2 Implikasi | 59 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitain | 60 |
| 5.4 Saran | 61 |
| 5.4.1 Saran Akademis | 61 |
| 5.4.2 Saran Praktis | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN | 70 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| TABEL 4.1 HASIL PENGUJIAN KMO DAN BARLTLETT’S TEST..... | 34 |
| TABEL 4.2 HASIL PERHITUNGAN ANTI-IMAGE METRICS..... | 35 |
| TABEL 4.3 ROTATED COMPONENT MATRIX..... | 36 |
| TABEL 4.4 UJI REALIBILITAS | 37 |
| TABEL 4.5 HASIL UJI KOLMOGOROV SMIRNOV | 38 |
| TABEL 4.6 HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS..... | 38 |
| TABEL 4.7 KARAKTERISTIK RESPONDEN..... | 40 |
| TABEL 4.8 DESKRIPSI STATISTIK..... | 43 |
| TABEL 4.9 UJI KOEFISIEN DETERMINASI..... | 45 |
| TABEL 4.10 UJI F | 45 |
| TABEL 4.11 UJI T..... | 46 |
| TABEL 4.12 UJI T..... | 47 |
| TABEL 4.13 RINGKASAN UJI HIPOTESIS | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| GAMBAR 1.1 PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN TELEKOMUNIKASI DI INDONESIA | 1 |
| GAMBAR 1.2 JUMLAH PERTUMBUHAN PELANGGAN TELEPON SELULER SUMBER | 2 |
| GAMBAR 1.3 RATA-RATA WAKTU PENGGUNA INTERNET DI INDONESIA | 4 |
| GAMBAR 1.4 TOTAL PELANGGAN TELKOMSEL TAHUN 2018 – 2021 | 7 |
| GAMBAR 1.5 PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI DENGAN KELUHAN TERBANYAK 2021 .. | 8 |
| GAMBAR 2.1 MODEL PENELITIAN | 20 |