

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN.....	13
2.1 Kondisi Umum.....	13
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Tinjauan Literatur.....	27
2.4 Hipotesis.....	29
2.4.1 Pengaruh <i>Push Factor</i> (Kualitas Layanan Pelanggan) terhadap <i>Switching Behavior</i>	29
2.4.2 Pengaruh <i>Pull Factor</i> (Biaya Administrasi dan Transfer Rendah atau Gratis) terhadap <i>Switching Behavior</i>	30
2.4.3 Pengaruh <i>Mooring Factor (Inertia)</i> terhadap <i>Switching Behavior</i>	30
2.5 Kerangka Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	33

3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.5 Definisi Operasional variabel	38
3.6 Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	60
4.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	70
4.4 Evaluasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	72
4.5 Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan	81
5.3 Implikasi	82
5.4 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90