

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Lingkup penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Loyalitas Konsumen.....	9
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3. Kualitas Layanan.....	12
2.1.4. Biaya Perpindahan Merek	13
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	15
2.2.1. Hubungan Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas.....	15
2.2.2. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Konsumen.....	16

2.2.3. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Konsumen.....	16
2.2.4. Hubungan Biaya Perpindahan Merek Dengan Loyalitas Konsumen....	17
2.2.5. Biaya perpindahan merek sebagai moderasi antara hubungan kepuasan dengan loyalitas konsumen.	17
2.3. Model penelitian	19
BAB III	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Desain Penelitian	20
3.2. Definisi Operasional	20
3.3. Desain Pengambilan Sampel.....	23
3.3.1. Populasi dan Sampel	23
3.3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	23
3.3.3. Unit Penyampelan	24
3.3.4. Ukuran Sampel	24
3.3.5. Objek Penelitian	24
3.3.6. Lokasi Penelitian	24
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5. Instrumen Penelitian	25
3.6. Pengujian Instrumen Penelitian	26
3.6.1. Pre-Test Instrumen Penelitian	26
3.6.2. Uji Validitas	27
3.6.3. Uji Reliabilitas.....	30
3.7. Analisis Data.....	31
3.7.1. Metode Analisis Data	31
3.7.2. Metode Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.3. Model Persamaan Regresi Linier Berganda dan Regresi Sederhana	33
3.7.4. Uji Moderasi.....	34
3.7.5. Uji Mediasi	35
3.7.6. Uji <i>Goodness of fit</i>	36
3.7.7. Tingkat Signifikansi	37
3.7.8. Proses pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV	40

ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Uji Instrumen	40
4.1.1. Uji Validitas pada Sampel Besar	40
4.1.2. Uji Reliabilitas pada Sampel Besar	41
4.2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	42
4.2.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.2. Data Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.2.4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.2.5. Data Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	45
4.2.6. Data Responden Berdasarkan Alasan Berlangganan	46
4.3. Analisis Deskriptif	47
4.4. Hasil Analisis Data	48
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	48
4.4.2. Analisis Regresi.....	50
4.4.3. Uji Moderasi.....	53
4.4.4. Uji Mediasi	55
4.5. Pembahasan.....	56
4.5.1. Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	56
4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Konsumen	58
4.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan pada Loyalitas Konsumen	60
4.5.4. Pengaruh Biaya Perpindahan Merek pada Loyalitas Konsumen	62
4.5.5. Pengaruh Biaya Perpindahan Merek sebagai moderasi hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen	63
BAB V	65
KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Keterbatasan.....	66
5.3. Implikasi Manajerial	66
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

BAB I

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Berlangganan Setiap Perusahaan Penyedia Internet Tahun 2017	2
---	---

BAB III

Tabel 3.1 Indikator dan Item Pengukuran Kualitas Layanan (KL)	21
Tabel 3.2 Indikator dan Item Pengukuran Kepuasan Konsumen (KK)	21
Tabel 3.3 Indikator dan Item Pengukuran Loyalitas Konsumen (LK)	22
Tabel 3.4 Indikator dan Item Pengukuran Biaya Perpindahan Merek (BP)	22
Tabel 3.5 Hasil KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Sampel Kecil	28
Tabel 3.6 Uji Rotated Component Matrix Sampel Kecil	29
Tabel 3.7 Hasil <i>Reliability Test</i> Pada Sampel Kecil	31

BAB IV

Tabel 4.1 Hasil KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Sampel Besar	40
Tabel 4.2 Uji Rotated Component Matrix Sampel Besar	41
Tabel 4.3 Hasil <i>Reliability Test</i> Pada Sampel Besar	42
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.5 Usia Responden	43
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.7. Pendidikan Responden	45
Tabel 4.8 Lama Berlangganan Responden	46
Tabel 4.9 Alasan Responden Berlangganan Internet Indihome	47
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier sederhana	50
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda	51
Tabel 4.15 Hasil Uji Moderasi	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Mediasi	55
Tabel 4.17 Rangkuman Hasil pengujian hipotesis	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Data Sampel Kecil.....	77
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil.....	80
Lampiran 4 Data Sampel Besar	87
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	98
Lampiran 6 Deskriptif Karakteristik Responden	107
Lampiran 7 Uji Deskriptif Statistik Data Penelitian	109
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik	110
Lampiran 9 Uji Hipotesis.....	111