



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	<i>xiii</i>
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Lingkup Penelitian.....	18
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
2.1 Pemasaran Hubungan	20
2.2 Kepercayaan Pelanggan.....	20
2.3 Kualitas Layanan	21
2.3.1 Kualitas Jaringan	21
2.3.2 Dukungan pelanggan	22
2.4 Kewajaran Harga	22
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.7 Tinjauan Riset Terdahulu	23
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.8.1 Pengaruh Kualitas Jaringan pada Kepuasan Pelanggan Operator Seluler	26



2.8.2	Pengaruh Kualitas Jaringan pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	26
2.8.3	Pengaruh Dukungan pelanggan pada Kepuasan Pelanggan Operator Seluler	27
2.8.4	Pengaruh Dukungan pelanggan pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	28
2.8.5	Pengaruh Kewajaran Harga pada Kepuasan Pelanggan Operator Seluler	28
2.8.6	Pengaruh Kewajaran Harga pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	28
2.8.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	29
2.9	Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Metode Analisis Data	37
3.5.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	37
3.5.1.1	Uji Validitas	38
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	39
3.5.1.3	Uji Multikolinearitas	39
3.5.2	Evaluasi Statistik Deskriptif	40
3.5.3	Evaluasi <i>Inner Model</i>	40
3.5.3.1	Uji <i>R-Square</i> (R^2)	41
3.5.3.2	Uji <i>Q-Square</i> (Q^2)	41
3.5.4	Pengujian Hipotesis	41
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Pengumpulan Data	42
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	42
4.3	Analisis <i>Outer Model</i>	46
4.3.1	Hasil Uji Validitas	46
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	49
4.3.3	Hasil Uji Multikolinearitas	50
4.4	Analisis Statistik Deskriptif	51
4.5	Analisis <i>Inner Model</i>	55
4.5.1	Hasil Uji <i>R-Square</i>	55
4.5.2	Hasil Uji <i>Q-Square</i>	56



4.5.3 Hasil <i>Goodness of Fit</i>	56
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.6.1 Hipotesis Pertama	58
4.6.2 Hipotesis Kedua.....	59
4.6.3 Hipotesis Ketiga.....	59
4.6.4 Hipotesis Keempat.....	60
4.6.5 Hipotesis Kelima	60
4.6.6 Hipotesis Keenam.....	60
4.6.7 Hipotesis Ketujuh	61
4.7 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	61
4.7.1 Pengaruh Kualitas Jaringan pada Kepuasan Pelanggan Operator Seluler	61
4.7.2 Pengaruh Kualitas Jaringan pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	62
4.7.3 Pengaruh Dukungan pelanggan pada Kepuasan Pelanggan Operator Seluler	62
4.7.4 Pengaruh Dukungan pelanggan pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	63
4.7.5 Pengaruh Kewajaran Harga pada Kepuasan Pelanggan Operator Seluler	64
4.7.6 Pengaruh Kewajaran Harga pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	64
4.7.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan Operator Seluler	65
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Implikasi Manajerial.....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	71
5.4 Saran Penelitian Mendatang	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional & item	32
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	43
Tabel 4. 2 Nilai <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4. 3 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	47
Tabel 4. 4 Nilai <i>Cross Loading</i>	47
Tabel 4. 5 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	48
Tabel 4. 6 Nilai <i>Heterotrait–Monotrait Ratio (HTMT)</i>	49
Tabel 4. 7 Nilai <i>Cronbach’s Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	49
Tabel 4. 8 Nilai <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	50
Tabel 4. 9 Nilai Statistik Deskriptif	51
Tabel 4. 10 Nilai <i>One Way ANOVA</i>	53
Tabel 4. 11 Nilai <i>R-Square</i>	55
Tabel 4. 12 Nilai <i>Q-Square</i>	56
Tabel 4. 13 Nilai SRMR	56
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis.....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah pengguna internet seluler di Indonesia tahun 2010-2029	1
Gambar 1. 2 Jumlah dan Pertumbuhan Pelanggan Telepon Seluler 2020-2024.....	2
Gambar 1. 3 Porsi ARPU terhadap PDB	3
Gambar 1. 4 Ruang Peningkatan ARPU di Indonesia	4
Gambar 1. 5 Persentase Pangsa Pasar Pendapatan Operator Seluler Indonesia Q3 2024	5
Gambar 1. 6 Jumlah Pelanggan Seluler Telkomsel, Indosat, dan XL 2019-2024	7
Gambar 1. 7 Nilai ARPU Telkomsel, Indosat, dan XL 2019-2024	8
Gambar 1. 8 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia 2025	9
Gambar 1. 9 Alasan Menggunakan Operator Seluler	10
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Model Struktural	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Pertanyaan Kuesioner	80
Lampiran 3 Hasil Uji – PLS SEM	83
Lampiran 4 Hasil Uji – <i>Bootstrapping</i>	84
Lampiran 5 Hasil Uji – <i>Blindfolding</i>	85
Lampiran 6 <i>Outer Loading</i>	86
Lampiran 7 Nilai AVE, <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i>	86
Lampiran 8 Nilai <i>Cross Loading</i>	87
Lampiran 9 Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	87
Lampiran 10 Nilai HTMT	88
Lampiran 11 Nilai <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	88
Lampiran 12 Nilai <i>R-Square</i>	88
Lampiran 13 Nilai <i>Q-Square</i>	88
Lampiran 14 Nilai <i>Path Coefficient</i>	89
Lampiran 15 Tabulasi Kuesioner.....	89