



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	x
<i>Abstract</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Lingkup Penelitian	10
1.7. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pelayanan	13
2.2. Kualitas Layanan	13
2.2.1. Pengertian Kualitas Layanan	13
2.2.2. Jenis Kualitas Layanan	13
2.2.3. Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.3. Kualitas Jaringan.....	16
2.3.1. Pengertian Kualitas Jaringan	16
2.3.2. Dimensi Kualitas Jaringan	16
2.4. Harga	17



2.4.1. Pengertian Harga.....	17
2.4.2. Strategi Penentuan Harga.....	18
2.5. Perilaku Konsumen.....	19
2.5.1. Pengertian Perilaku Konsumen	19
2.5.2. Hal yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19
2.6. Loyalitas.....	20
2.6.1. Pengertian Loyalitas	20
2.6.2. Tahapan Loyalitas.....	20
2.7. Penelitian Terdahulu	21
2.8. Hipotesis	22
2.8.1. Pengaruh Kualitas Jaringan terhadap Loyalitas Pelanggan ..	22
2.8.2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Metode Pengumpulan Data	25
3.2.1. Jenis dan Sumber Data	25
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	26
3.2.3. Populasi dan Sampel.....	26
3.3. Instrumen Penelitian	27
3.3.1. Variabel Penelitian.....	27
3.3.2. Definisi Operasional	27
3.3.2.1. Definisi Operasional Harga	27
3.3.2.2. Definisi Operasional Kualitas Jaringan	29
3.3.2.3. Definisi Operasional Loyalitas	30
3.4. Metode Analisis Data	31
3.4.1. Uji Validitas.....	31
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	31
3.5. Uji Multikolinearitas	32
3.6. Uji Hipotesis	33



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	34
4.2. Analisis Deskriptif Demografi Responden	35
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	37
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.3. Analisis Deskriptif Seluler Milik Responden	38
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kartu Seluler Utama.	38
4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kartu Seluler	39
4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan Utama	40
4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kuota	41
4.4. Deskripsi Data Penelitian	42
4.5. Uji Akurasi Instrumen.....	44
4.5.1. Uji Validitas	44
4.5.1.1. Uji Validitas Item	45
4.5.1.2. Uji Validitas <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	45
4.5.2. Uji Reliabilitas	47
4.6. Uji Multikolinearitas	48
4.7. Uji Hipotesis.....	49
4.7.1 Uji Hipotesis 1	49
4.7.2 Uji Hipotesis 2	51
4.8. Analisis Tambahan	52
4.9. Diskusi dan Pembahasan	53

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan	55
5.2. Implikasi	56
5.2.1. Implikasi Teoritis	56
5.2.2. Implikasi Manajerial	56
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	57



5.4. Saran Penelitian	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Telekomunikasi Seluler	2
Tabel 1.2 Peningkatan BTS Indosat tahun 2018	6
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Kartu dan Paket Data	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	37
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Kartu Seluler Utama	39
Tabel 4.6 Jumlah Kartu Responden	40
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Layanan Utama	41
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Jumlah Kuota	42
Tabel 4.9 Uji Beda	43
Tabel 4.10 Uji Validitas Item	45
Tabel 4.11 Analisis Faktor Konfirmatori	46
Tabel 4.12 Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	47
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.15 Uji Hipotesis 1	49
Tabel 4.16 Uji Hipotesis 2	51
Tabel 4.17 Uji Variabel Secara Simultan.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan di Jawa Tengah.....	4
Gambar 2. 1 Model Konseptual Hipotesis Penelitian	24
Gambar 4. 1 Diagram Regresi Hipotesis 1.....	50
Gambar 4. 2 Diagram Regresi Hipotesis 2.....	52
Gambar 4. 3 Diagram Regresi Berganda	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	63
Lampiran 2 Data Demografi Responden.....	67
Lampiran 3 Uji Beda.....	77
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	91
Lampiran 5 Uji Multikolinieritas	102
Lampiran 6 Uji Hipotesis	104