

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTISARI DAN KATA KUNCI.....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	8
1.3.Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4.Tujuan Penelitian .....	10
1.5.Manfaat Penelitian .....	10
1.6.Lingkup Penelitian .....	11
1.7.Sistematika Penulisan .....	11
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1.Landasan Teori.....	13
2.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2. Kualitas Layanan ISP.....	14
2.1.3. Kualitas Jaringan.....	16
2.1.4. Layanan Pelanggan.....	17
2.1.5. Kualitas Informasi.....	18
2.1.6. Keamanan dan Privasi.....	19

2.2. Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Kerangka Penelitian .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian.....	25
3.2. Identifikasi dan Variabel Penelitian .....	25
3.2.1. Variabel Kualitas Jaringan.....	25
3.2.2. Variabel <i>Customer Service</i> .....	26
3.2.3. Variabel Kualitas Informasi.....	27
3.2.4. Variabel Keamanan dan Privasi.....	28
3.2.5. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	29
3.3. Populasi dan Sampel .....	30
3.4. Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4.1. Uji Instrumen.....	31
3.4.2. Uji Validitas.....	31
3.4.3. Uji Reliabilitas.....	32
3.4.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.5. Metode Analisis Data.....	35
3.5.1. Model Persamaan Regresi Linier Berganda.....	35
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3. Uji Normalitas.....	37
3.5.4. Uji Multikolonieritas.....	37
3.5.5. Uji Simultan (Uji F).....	38
3.5.6. Uji Parsial (Uji t).....	38
3.5.7. Koefisien Determinasi ( $Adj R^2$ ).....	38

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Uji Instrumen .....	40
4.1.1. Uji Validitas Sampel Besar.....	40
4.1.2. Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	42

4.2.Karakteristik Responden .....	42
4.3.Statistik Deskriptif .....	45
4.4.Hasil Uji Asumsi Klasik .....	50
4.4.1. Uji Normalitas.....	51
4.4.2. Uji Multikolonieritas.....	52
4.5.Pengujian Hipotesis.....	53
4.5.1. Koefisien Determinasi dan Adjusted R Square.....	53
4.5.2. Hasil Uji F.....	54
4.5.3. Uji Statistik t.....	54
4.5.4. Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	57
4.5.5. Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	57
4.5.6. Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	58
4.5.7. Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	59
4.6.Pembahasan.....	59

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1.Kesimpulan .....	63
5.2.Keterbatasan Penelitian .....	65
5.3.Saran.....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
-----------------------------	-----------