

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pernyataan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Ruang Lingkup Penelitian .....	11

### BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Niat Berperilaku .....	12
2.2. Hubungan antara pengorbanan dengan nilai layanan terhubung .....	12
2.3. Hubungan antara kualitas layanan terhubung dengan nilai layanan terhubung .....	14
2.4. Hubungan antara kualitas layanan terhubung dengan niat berperilaku .....	15
2.5. Hubungan antara kualitas layanan terhubung dan kepuasan layanan terhubung .....	15
2.6. Hubungan antara nilai layanan terhubung terhadap kepuasan layanan terhubung .....	16



2.7. Hubungan antara nilai layanan terhubung terhadap niat berperilaku .....	17
2.8. Hubungan antara kepuasan layanan terhubung dengan niat berperilaku .....	17
2.9. Model Penelitian .....	18
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Strategi Penelitian .....	19
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran .....	19
3.2.1 Niat Berperilaku .....	19
3.2.2 Pengorbanan .....	20
3.2.3 Nilai Layanan Terhubung .....	20
3.2.4 Kualitas Layanan Terhubung .....	21
3.2.5 Kepuasan Layanan terhubung .....	22
3.2.6. Skala Pengukuran .....	23
3.3. Desain Pengambilan Sampel .....	23
3.3.1. Metode Pengambilan Sampel .....	23
3.3.2. Unit Sampel .....	24
3.3.3. Ukuran Sampel .....	24
3.3.4. Lokasi penelitian .....	25
3.4. Profil Responden .....	27
3.5. Obyek Penelitian .....	29
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7. Instrumen Penelitian .....	36
3.7.1. Kuesioner .....	36
3.7.2. Pre Test Instrumen Penelitian .....	36
3.8. Hasil Pengujian Instrumen .....	37
3.8.1. Metode Pengujian Validitas .....	37
3.8.2. Pengujian Reliabilitas .....	41
3.9 Metode Analisis Data .....	42
3.9.1. Metode Analisis Data .....	42
3.9.1.1 Evaluasi kecukupan sampel .....	44
3.9.1.2 Evaluasi Asumsi Normalitas .....	45
3.9.1.3 Evaluasi atas Outliers .....	45



3.9.1.4 Pengembangan Formulasi Dasar .....	46
3.9.1.5 Uji Goodness of Fit model Struktural .....	46
3.9.2. Tingkat Signifikansi .....	48
3.9.3. Analisis Koefisien Jalur .....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
4.1. Kualitas Data Penelitian .....	50
4.1.1 Hasil Uji Normalitas .....	50
4.1.2 Hasil Uji Outliers .....	51
4.2. Statistik Deskriptif .....	56
4.2.1. Korelasi Antar Variabel .....	56
4.2.2. Ketepatan Model Pengukuran (Goodness of Fit Model) .....	57
4.3. Pengujian Hipotesis .....	58
4.4. Tabel dan Bagan Kesimpulan Uji Hipotesis .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	64
5.2. Implikasi Praktis .....	67
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	67
5.4. Saran Untuk Penelitian Mendatang .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	71