

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	17
1.5 Tujuan Penelitian.....	17
1.6 Batasan Penelitian.....	17
1.7 Kegunaan Penelitian.....	18
1.7.1 Aspek Teoritis.....	18
1.7.2 Aspek Praktis.....	18
1.7.3 Aspek Umum.....	18
1.8 Sistematika Penelitian.....	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....20

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....20

 2.1.1 *User Experience*.....20

 2.1.2 *Brand Equity*.....23

 2.1.3 *Customer Based Brand Equity*.....24

 2.1.4 *Customer Loyalty*.....27

 2.1.4.1 Tingkat Loyalitas Konsumen.....28

 2.1.4.2 Indikator Loyalitas Konsumen.....29

2.2 Hubungan Antar Variabel.....30

2.3 Penelitian Terdahulu.....33

2.4 Kerangka Pemikiran.....40

2.5 Hipotesis Penelitian.....43

BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....44

3.1 Karakteristik Penelitian.....44

3.2 Alat Pengumpulan data.....45

 3.2.1 Variabel Operasional.....47

 3.2.2 Skala Pengukuran.....51

3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....52

3.4 Populasi dan Sampel.....53

 3.4.1 Populasi.....53

 3.4.2 Sampel.....53

3.5 Pengumpulan data55

 3.5.1 Primer.....55

 3.5.2 Sekunder.....55

3.6 Validitas dan Reliabilitas.....55

 3.6.1 Uji Validitas.....56

 3.6.2 Uji Reliabilitas.....58

3.7 Asumsi Jalur.....	59
3.7.1 <i>Method Succses Interval</i>	59
3.7.2 Normalitas.....	60
3.7.3 Multikolinieritas.....	60
3.7.4 Heterokedastisitas.....	61
3.8 Teknik Analisis data dan pengujian Hipotesis.....	61
3.8.1 Teknik Analisis Data.....	61
3.8.2 Pengujian Hipotesis.....	65
BAB IV TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	71
4.1 Karteristik Responden.....	71
4.2 Uji Asumsi Jalur.....	78
4.2.1 Uji Normalitas.....	78
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	78
4.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	79
4.3 Pembahasan Penelitian Analisis Jalur (<i>path Analysis</i>).....	80
4.3.1 Pengujian Koefisien Secara Simultan.....	80
4.3.2 Pengujian koefisien secara parsial.....	82
4.3.3 Analisis Korelasi.....	84
4.3.4 analisis substruktur 1 x terhadap z.....	87
4.4 Perhitungan analisis jalur model Trimming.....	89
4.4.1 Pengujian Koefisien Secara Simultan.....	89
4.4.2 Pengujian koefisien secara parsial substruktur 1.....	91
4.4.3 Analisis Korelasi.....	92
4.4.4 Analisis substruktur 1 X terhadap Z.....	94
4.4.5 Pengujian Koefisien jalur trimming substruktur 2.....	95
4.4.6 Analisis pengaruh langsung, tidak langsung dan total.....	97
4.5 Pembahasan hasil analisis jalur.....	98
4.6 pembahsan hasil analisis jalur model trimming.....	100

BAB V Kesimpulan dan Saran.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104
5.2.1 Saran bagi Operatr seluler GSM di Indoneisa.....	104
5.2.2 Saran Bagi penelitian selanjutnya.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	

