

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined. i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN MOTTO/HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	1
1.1.2 Produk dan Layanan IndiHome.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA LINGKUP PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Kualitas Layanan Broadband	Error! Bookmark not defined.
2.1.5. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	Error! Bookmark not defined.

2.1.6. Citra (<i>Image</i>)	21
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	21
2.1.8. Loyalitas Pelanggan	23
2.1.9. Loyalitas Sikap dan Loyalitas Perilaku	24
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	49
3.2.1 Skala Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel	53
3.3.1 Populasi.....	53
3.3.2 <i>Sampel</i>	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.5.1 Uji Validitas	55
3.5.2 Uji Reliabilitas	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Structural Equation Modelling (SEM).....	56
3.6.2 Asumsi-Asumsi yang Diperlukan dalam LISREL	61
3.6.2 <i>Goodness of Fit Indices</i>	62
3.7 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Efek Total.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..	68 Error! Bookmark not defined.
4.1 Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan <i>Screening Question</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.

4.1.6	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
4.1.7	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	72
4.1.8	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	72
4.1.7	Karakteristik Berdasarkan Lamanya Penggunaan IndiHome	73
4.2	Hasil Penelitian	73
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.2.2	Penilaian Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	77
4.2.3	Pengujian Hipotesis.....	79
4.2.4	Persamaan Struktural.....	83
4.2.5	Perhitungan Efek Total.....	84
4.2.6	Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran.....	96
5.2.1	Saran Aspek Praktisi	96
5.2.2	Saran Aspek Teoritis	97
Daftar Pustaka.....		98
Lampiran		102