

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
BAB I	PENDAHULUAN
1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian 9
1.2.	Latar Belakang Penelitian 13
1.3.	Perumusan Masalah 19
1.4.	Tujuan Penelitian 19
1.5.	Manfaat Penelitian 20
1.6.	Ruang Lingkup Penelitian..... 21
1.7.	Sistematika Penulisan 21
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN
2.1.	Kajian Pustaka 23
2.1.1.	Kualitas Pelayanan Elektronik 23
2.1.1.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik..... 23
2.1.1.2.	Karakteristik Pelayanan 27
2.1.1.3.	Strategi Kualitas Pelayanan 29
2.1.1.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik 32
2.1.2.	Kepuasan Pelanggan 35
2.1.2.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan 35
2.1.2.2.	Atribut Kepuasan Pelanggan..... 38
2.1.2.3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan 39
2.1.2.4.	Srategi Kepuasan Pelanggan 40
2.1.2.5.	Dimensi Kepuasan Pelanggan..... 41
2.1.3.	Citra Perusahaan 42
2.1.3.1.	Pengertian Citra Perusahaan 42
2.1.3.2.	Peranan Citra Perusahaan..... 43

2.1.3.3.	Manfaat Citra Perusahaan	44
2.1.4.	Loyalitas Pelanggan	46
2.1.4.1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	46
2.1.4.2.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	48
2.1.4.3.	Pengukuran Loyalitas Pelanggan	49
2.2.	Penelitian Terdahulu	50
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	53
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Jenis Penelitian.....	55
3.2.	Operasionalisasi Variabel	55
3.3.	Populasi dan Sampel	57
3.4.	Pengumpulan Data	58
3.5.	Analisis Data	58
3.5.1.	Pengujian Data	58
3.5.2.	Analisa Deskriptif	60
3.5.3.	Analisis Kuantitatif	61
3.5.4.	Tahapan Analisis Jalur	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Deskripsi Data Penelitian.....	65
4.1.1.	Karakteristik Responden	65
4.1.2.	Analisa Deskriptif	66
4.1.3.	Statistik Deskriptif	72
4.2.	Pengujian Keabsahan Data.....	73
4.2.1	Uji Validitas Data.....	73
4.2.2.	Uji Realibilitas Data	76
4.2.3	Uji Normalitas.....	78
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	79
4.3.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	82

4.3.1.	Analisa Korelasi.....	83
4.3.2.	Analisis Regresi Substruktur 1.....	86
4.3.3	Analisis Regresi Substruktur 2.....	89
4.3.4	Analisis Regresi Substruktur 3.....	92
4.3.5	Uji Beda	99
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	105
BAB III KESIMPULAN, KELEMAHAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	111
5.2.	Kelemahan Penelitian	112
5.3.	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kinerja MyTelkomsel	11
Gambar 1.2. Grafik Proyeksi Pengguna Internet	12
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	52
Gambar 3.1. Analisis Jalur	61
Gambar 4.1. Pengujian Heterokedastisitas	81
Gambar 4.2. Diagram Jalur	83
Gambar 4.3. Hasil Perhitungan Analisis Jalur	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tren Data Komplain MyTelkomsel	14
Tabel 1.2. Pendapatan dan Laba Perusahaan Telkomsel	14
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	64
Tabel 4.2. Data Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik	66
Tabel 4.3. Data Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.4. Data Variabel Citra Perusahaan	69
Tabel 4.5. Data Variabel Loyalitas Pelanggan	70
Tabel 4.6. Deskriptif Data Penelitian	71
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik	72
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan	74
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	74
Tabel 4.11. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik ...	75
Tabel 4.12. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	76
Tabel 4.13. Hasil Uji Realibilitas Variabel Citra Perusahaan	76
Tabel 4.14. Hasil Uji Realibilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4.15. Uji Kolmogorov Smirnov	78
Tabel 4.16. Uji Multikolinieritas dengan VIF	79
Tabel 4.17. Uji Autokorelasi X, M, dan Y	81
Tabel 4.18. Korelasi Antar Variabel Bebas	83
Tabel 4.19. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 1	86
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	86
Tabel 4.21. Hasil Uji F	87
Tabel 4.22. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 2	89
Tabel 4.23. Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	90
Tabel 4.24. Hasil Uji F	90

Tabel 4.25. Hasil Output SPSS Uji “t” Substruktur 3	92
Tabel 4.26. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R₂</i>)	94
Tabel 4.27. Hasil Uji F	94
Tabel 4.28. Hasil Pengujian Pengaruh Eksogen dan Endogen	96
Tabel 4.29. Hasil Peringkat (Ranks) Kualitas Pelayanan Elektronik Pelanggan lama dan Pelanggan baru	99
Tabel 4.30. Uji Statistik Kualitas Pelayanan Elektronik Pelanggan lama dan Pelanggan baru	99
Tabel 4.31. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Kepuasan Pelanggan lama dan Pelanggan Baru	100
Tabel 4.32. Uji Statistik Kepuasan Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	101
Tabel 4.33. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Citra Perusahaan Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru	101
Tabel 4.34. Uji Statistik Citra Perusahaan Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	102
Tabel 4.35. Hasil Pengujian Peringkat (Ranks) Loyalitas Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru	103
Tabel 4.36. Uji Statistik Loyalitas Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	101