

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Kegunaan Penelitian .....	7
1.6.1 Aspek Teoritis .....	7
1.6.2 Aspek Praktis.....	7
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....	7
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian .....	8
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	9
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	9
2.1.2 Customer Switching Behavior.....	12
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Pemikiran .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
2.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	32
3.2.1 Variabel Operasional.....	32
3.2.2 Skala Pengukuran.....	39
3.3 Tahapan Penelitian .....	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	41

3.4.1	Populasi .....	41
3.4.2	Sampel .....	41
3.4.3	Teknik Sampling .....	42
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	43
3.6	Teknik Pengujian Data .....	<b>43</b>
3.6.1	Uji Validitas .....	44
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.7	Teknik Analisis Data .....	<b>47</b>
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	48
3.7.2	Analisis Faktor.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1	Screening Question.....	51
4.2	Karakteristik Penelitian.....	52
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	53
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	55
4.2.7	Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Karakteristik Responden .....	56
4.3	Hasil Penelitian Analisis Faktor .....	59
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	60
4.3.2	Perhitungan Matrix Korelasi .....	61
4.3.3	Penentuan Jumlah Faktor .....	64
4.3.4	Perotasian Faktor .....	80
4.3.5	Interpretasi Faktor .....	84
4.4	Pembahasan Hasil Keputusan.....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>91</b>
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>95</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>99</b>