

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>FORM DEKLARASI TERKAIT PLAGIARISM</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Pulau Lombok: Geografis dan Jumlah Penduduk .....	1
1.1.2.    Telkomsel (PT. Telekomunikasi Selular) .....	3
1.1.3.    XL (XL Axiata).....	4
1.1.4.    IOH (Indosat Ooredoo Hutchison).....	5
1.1.5.    Smartfren.....	5
1.2.    Latar Belakang .....	6
1.3.    Perumusan Masalah .....	20
1.4.    Tujuan Penelitian .....	21
1.5.    Manfaat Penelitian .....	21
1.6.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	22
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	23
2.1.    Teori dan Penelitian Terdahulu.....	23
2.1.1.    Layanan Jaringan Bergerak Selular ( <i>Mobile Network</i> ).....	23
2.1.2.    Pengguna.....	24
2.1.3.    Manajemen Strategis ( <i>Strategic Management</i> ).....	25
2.1.3.1.  Paradigma SCP (Structure, Conduct, Performance).....	26
2.1.3.2.  Model Manajemen Strategis (Strategic Management Model).....	27
2.1.3.3.  Three Level of Strategic .....	29
2.1.4.    Harga ( <i>Price</i> ).....	32
2.1.4.1.  Definisi Harga .....	32
2.1.4.2.  Dimensi Harga .....	33
2.1.5.    Kualitas Jaringan ( <i>Network Quality</i> ).....	34
2.1.5.1  Definisi Kualitas Jaringan .....	34

2.1.5.2	Dimensi Kualitas Jaringan .....	35
2.1.6.	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	37
2.1.6.1.	Definisi Kualitas Layanan .....	37
2.1.6.2.	Dimensi Kualitas Layanan .....	38
2.1.7.	Citra Perusahaan ( <i>Corporate Image</i> ) .....	41
2.1.7.1.	Definisi Citra Perusahaan .....	41
2.1.7.2.	Dimensi Citra Perusahaan .....	41
2.1.8.	Pertumbuhan Pengguna ( <i>User Growth</i> ) .....	43
2.1.8.1.	Definisi Pertumbuhan Pengguna .....	43
2.1.8.2.	Dimensi Pertumbuhan Pengguna .....	44
2.1.9.	Hubungan Antar Variabel .....	45
2.1.9.1.	Hubungan Harga dan Pertumbuhan Pengguna .....	45
2.1.9.2.	Hubungan Kualitas Jaringan dan Pertumbuhan Pengguna .....	46
2.1.9.3.	Hubungan Kualitas Layanan dan Pertumbuhan Pengguna .....	47
2.1.9.4.	Hubungan Citra Perusahaan dan Pertumbuhan Pengguna .....	48
2.1.10.	Penelitian Terdahulu .....	49
2.2.	Kerangka Pemikiran .....	61
2.3.	Hipotesis Penelitian .....	62
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>64</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	64
3.2.	Operasionalisasi Variabel .....	65
3.3.	Skala Pengukuran .....	73
3.4.	Tahapan Penelitian .....	73
3.5.	Populasi dan Sampel .....	75
3.5.1.	Populasi .....	75
3.5.2.	Sampel .....	75
3.6.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	77
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
3.8.	Teknik Analisis Data .....	79
3.8.1.	Analisis Deskriptif .....	79
3.8.2.	Analisis Multivariat .....	81
3.8.3.	<i>SEM (Structural Equation Modeling)</i> .....	81
3.8.4.	Evaluasi Model .....	82
3.8.4.1.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	82

3.8.4.2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	84
3.8.4.3. Uji Hipotesis.....	86
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>89</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	89
4.2. Hasil Penelitian .....	112
4.2.1. Hasil Penelitian Deskriptif.....	112
4.2.2. Hasil Pengujian Data Sampel.....	118
4.2.2.1. Pengujian Outer Model .....	118
4.2.2.2. Pengujian Inner Model.....	126
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	132
4.3.1. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Deskriptif .....	133
4.3.2. Pembahasan Hasil Penelitian Secara Kausal.....	140
4.3.2.1. Pengaruh Hubungan Harga dan Pertumbuhan Pengguna.....	140
4.3.2.2. Pengaruh Hubungan Kualitas Jaringan dan Pertumbuhan Pengguna....	142
4.3.2.3. Pengaruh Hubungan Kualitas Layanan dan Pertumbuhan Pengguna ...	143
4.3.2.4. Pengaruh Hubungan Citra Perusahaan dan Pertumbuhan Pengguna ....	144
4.4. Rangkuman dan Novelty Hasil Penelitian .....	146
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>155</b>
5.1. Kesimpulan .....	155
5.2. Saran .....	159
5.2.1. Saran Teoritis .....	159
5.2.2. Saran Praktisi .....	159
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>161</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>166</b>
<b>STUDI PENDAHULUAN .....</b>	<b>166</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN UNTUK PENGGUNA.....</b>	<b>172</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN UNTUK REPRESENTATIF OPERATOR .....</b>	<b>182</b>