

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xx
DAFTAR ISTILAH	xxi
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	7
I.5 Manfaat Penelitian	7
Bab II Landasan Teori	8
II.1 Tinjauan Pustaka	8
II.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	8
II.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	8
II.1.3 <i>Switching Cost</i>	9
II.1.4 <i>Alternative Attractiveness</i>	10
II.1.5 <i>Corporate Image</i>	10
II.1.6 <i>Trust</i>	10
II.2 Peta Penelitian.....	11
Bab III Metodologi Penelitian	12
III.1 Model Konseptual	12
III.2 Dasar Pembentukan Model dan Perumusan Hipotesis	13
III.2.1 Hubungan antara <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	13
III.2.2 Hubungan antara <i>Switching Cost</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> ...	13
III.2.3 Hubungan antara <i>Alternative Attractiveness</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	14
III.2.4 Hubungan antara <i>Corporate Image</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	14
III.2.5 Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	15

III.3	Kerangka Pemecahan Masalah	15
III.3.1	Tahap Pendahuluan	17
III.3.2	Tahap Pengumpulan Data	17
III.3.2.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	17
III.3.2.2	Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	20
III.3.2.3	Desain Kuesioner.....	21
III.3.2.4	Uji Validitas.....	23
III.3.2.5	<i>Pretest</i>	23
III.3.2.6	Uji Reliabilitas.....	23
III.3.2.7	Pengumpulan Data.....	24
III.3.3	Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	24
III.3.3.1	Pengolahan Data Kuesioner dengan Aplikasi <i>Online</i> Survei.....	24
III.3.3.2	Pengolahan Data dengan SPSS	24
III.3.3.3	Analisis Data	27
III.3.4	Tahap Perumusan Rekomendasi	27
III.3.5	Tahap Kesimpulan dan Saran	28
Bab IV	Aplikasi <i>Online</i> Survei	29
IV.1	Deskripsi Aplikasi <i>Online</i> Survei	29
IV.2	Pembuatan <i>Data Flow Diagram</i>	29
IV.3	Karakteristik Aplikasi <i>Online</i> Survei	32
IV.3.1	Ketergunaan	32
IV.3.2	Fleksibilitas	33
IV.3.3	Kinerja Tinggi.....	33
IV.3.4	Tampilan <i>Output</i> Hasil <i>Online</i> Survei	33
Bab V	Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
V.1	Pengumpulan Data	37
V.1.1	<i>Pretest</i>	37
V.1.2	Uji Reliabilitas	39
V.1.3	Data Sekunder	41
V.2	Pengolahan Data Kuesioner	42
V.2.1	Statistika Deskriptif	42
V.2.1.1	Frekuensi	42
V.2.1.2	Cross tabulation	45
V.2.2	Uji Korelasi	51
V.2.3	Rekapitulasi Jawaban dari Pertanyaan Terbuka.....	55
Bab VI	Analisis	58
VI.1	Analisis Karakteristik Umum Responden.....	58
VI.2	Analisis Hubungan antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat.....	59
VI.2.1	Analisis Variabel yang Berpengaruh Diurutkan Berdasarkan Kekuatan Nilai Korelasi.....	60
VI.2.1.1	Hubungan antara Trust dan Customer Loyalty	60

VI.2.1.2	Hubungan antara Customer Satisfaction dengan Customer Loyalty.....	64
VI.2.1.3	Hubungan antara Switching Cost dengan Customer Loyalty.....	67
VI.2.1.4	Hubungan antara Corporate Image dengan Customer Loyalty.....	72
VI.2.1.5	Hubungan antara Alternative Attractiveness dengan Customer Loyalty	75
VI.3	Analisis Keunggulan dan Kelemahan <i>Online Survei</i>	77
VI.3.1	Keunggulan-Keunggulan <i>Online Survei</i>	77
VI.3.1.1	Penghematan Waktu dan Biaya.....	77
VI.3.1.2	<i>User Friendly</i>	77
VI.3.1.3	Identitas	77
VI.3.1.4	Keamanan dan Integritas Data.....	78
VI.3.1.5	Kemudahan Mengelola Statistika Deskriptif.....	78
VI.3.2	Kelemahan-Kelemahan <i>Online Survei</i>	79
VI.3.2.1	Validitas.....	79
VI.3.2.2	Tidak adanya <i>field</i> statistik sederhana.....	79
Bab VII Rekomendasi Program Loyalitas		80
VII.1	Dasar Penyusunan Rekomendasi Program	80
VII.2	Rekomendasi Program Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Flexi Prabayar	81
VII.2.1	Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel <i>Trust</i>	83
VII.2.2	Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	85
VII.2.3	Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel <i>Switching Cost</i>	90
VII.2.4	Rekomendasi Program Berdasarkan Variabel <i>Corporate Image</i>	92
VII.3	Rekomendasi Alat Bantu Ukur Penilaian Loyalitas Pengguna Kartu Prabayar Flexi	97
Bab VIII Kesimpulan dan Saran		98
VIII.1	Kesimpulan	98
VIII.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		101