

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang.....	6
1.3 Perumusan Masalah	17
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	18
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.6 Manfaat Penelitian	19
1.7 Batasan Penelitian.....	19
1.8 Sistematika Penulisan Penelitian	19
BAB II.....	21
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	21
2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.3 Jasa.....	22
2.1.4 Karakteristik Jasa.....	23
2.1.5 User Experience	23
2.1.6 Elemen-elemen User Experience.....	24
2.1.7 Customer Satisfaction	28
2.1.8 Dimensi Customer Satisfaction	28
2.1.9 Faktor Customer Satisfaction	30
2.2 Hubungan antara variabel X dan Y	31

2.2.1	Hubungan antara User Experience dengan Customer Satisfaction ..	31
2.3	Penelitian Terdahulu	32
2.4	Kerangka Pemikiran	37
BAB III		41
3.1	Karakteristik Penelitian	41
3.2.1	Variabel Operasional	42
3.2.2	Skala Pengukuran	49
3.3	Tahapan Penelitian.....	50
3.4	Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Sampel	51
3.4.3	Ukuran Sampel	52
3.5	Pengumpulan Data.....	53
3.5.1	Sumber Data	53
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	54
3.6	Validitas dan Reabilitas	55
3.6.1	Uji Validitas.....	55
3.6.2	Uji Reabilitas	57
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	58
3.7.1	Analisis Deskriptif	58
3.7.2	Analisis Kausal	60
3.7.3	Uji Asumsi Analisis Jalur (Path Analysis)	61
3.7.4	Analisis Jalur (Path Analysis).....	61
3.7.5	Pengujian Hipotesis	67
BAB IV		71
4.1	Karakteristik Responden.....	71
4.1.1	Karakteristik Responden Menyatakan Pengguna Salah Satu dari keempat Operator Seluler (Telkomsel, Indosat Ooredoo, Tri Hutchison, dan XL Axiata).....	71
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Operator yang digunakan	72
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Operator Seluler.....	73
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74

4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	74
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
4.1.7	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.1.8	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	77
4.1.9	Karakteristik Responden berdasarkan Zona Waktu Wilayah Tempat Tinggal	78
4.2	Hasil Penelitian	79
4.2.1	Analisis Deskriptif	79
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Analisis Jalur.....	80
4.2.3	Hasil Uji Analisis Jalur (Path Analysis)	91
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	104
4.3.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	104
4.3.2	Pembahasan Hasil Uji Asumsi Jalur	107
4.3.3	Pembahasan Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)	107
BAB V.....		111
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran	112
5.2.1	Saran bagi Perusahaan	112
5.2.2	Saran bagi Penelitian Selanjutnya	113
5.2.3	Saran bagi Pelanggan.....	113
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN KUESIONER		124
LAMPIRAN HASIL TANGGAPAN RESPONDEN.....		128
LAMPIRAN <i>OUTPUT</i> SPSS		144