

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.8 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka	12
2.1.1. Perilaku Konsumen	12
2.1.2. Tipe Keputusan Konsumen	12
2.1.3. Faktor –Faktor yang mempengaruhi konsumen.....	13
2.1.4. Kepercayaan Pelanggan.....	14
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	15

2.1.6.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
2.1.7.	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.8.	Hambatan Beralih (<i>switching barriers</i>)	17
2.1.9.	Retensi Pelangan	18
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3.	Kerangka Pemikiran	21
2.4.	Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1.	Karakteristik Penelitian	25
3.2.	Alat Pengumpulan Data.....	26
3.2.1.	Variabel Operasional.....	26
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	28
3.3.	Tahapan Penelitian	28
3.4.	Populasi dan Sample	30
3.4.1.	Populasi	30
3.4.2.	Sampel.....	30
3.4.3	Tehnik Sampling.....	31
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	31
3.5.1.	Kuesioner	31
3.6.	Uji Validitas dan Realibilitas	32
3.6.1.	Uji Validitas	32
3.6.2.	Uji Realibilitas	34
3.7.	Tehnik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	35
3.7.1.	Tehnik Analisis Data	35
3.7.1.1	Analisis Deskriptif	35

3.7.1.2	Uji Asumsi Klasik	37
3.7.1.3	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.7.2.	Tehnik Pengajuan Hipotesis	40
3.7.2.1	Koefisien Determinasi	40
3.7.2.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	40
3.7.2.3	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Karakteristik Responden	44
4.1.1.	Karakteristik Responden Pengguna Smartfren	44
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Penggunaan	45
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.1.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	49
4.1.8.	Karakteristik Responden Berdasarkan penggunaan	50
4.1.9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Operator lain	50
4.2.	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	51
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik	59
4.2.2.1	Uji Normalitas Data	59
4.2.2.2.	Uji Multikoleritas Data.....	60
4.2.2.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.2.3.	Analisis Linier Berganda.....	62
4.2.4.	Uji Koefisien Determinasi.....	64

4.2.5.	Uji T	64
4.2.6.	Uji F	65
4.3.	Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
4.1.	kesimpulan	70
4.2.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN.....		74