

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I.....	19
1.1 Latar Belakang.....	19
1.2 Rumusan Masalah	25
1.3 Tujuan Penelitian.....	27
1.4 Manfaat Penelitian.....	27
1.5 Penulisan.....	29
BAB II	30
2.1 Telaah Pustaka.....	30
2.1.1 Service Quality.....	30
2.1.2 Trust.....	31
2.1.3 Brand Image	34
2.1.4 Customer Satisfaction	38
2.1.5 Repurchase Intention.....	39
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	41
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan pada Citra Merek.....	41
2.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepercayaan	42

2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan	42
2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Penggunaan Kembali	43
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Penggunaan Kembali ...	44
2.2.6 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepercayaan	45
2.2.7 Pengaruh Citra Merek terhadap Niat Penggunaan Kembali	45
2.2.8 Pengaruh Kepercayaan pada Niat Penggunaan Kembali	46
2.3 Kerangka Pemikiran	47
2.4 Hipotesis Penelitian	48
BAB III	50
3.1. Variabel Penelitian serta Definisi Operasional Variabel	50
3.1.1. Variabel penelitian	50
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	51
3.2. Populasi dan sampel	54
3.2.1. Populasi	54
3.2.2. Sampel	54
3.3. Jenis dan Sumber Data	56
3.3.1. Data primer	56
3.3.2. Data sekunder	56
3.3.3. Data kualitatif	56
3.3.4. Data kuantitatif	57
3.4. Metode pengumpulan data	57
3.4.1. Daftar pertanyaan	57
3.4.1 Studi Literatur	57
3.5 Metode Analisis Data	58
BAB IV	65
4.1. Gambaran Umum Responden	65
4.1.1. Gambaran Umum Responden Sesuai Dengan Jenis Kelamin	65
4.1.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Domisili	66
4.1.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	67
4.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.1.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pengeluaran	68

4.1.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Indihome	69
4.2. Hasil Analisis	70
4.2.1. Deskripsi Variabel Penelitian.....	70
4.2.2. Analisis SEM	75
4.3. Pengujian Hipotesis	93
BAB V.....	98
5.1 Implikasi Teoritis.....	98
5.2 Implikasi Manajerial.....	104
5.3 Keterbatasan Penelitian	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	111
Lampiran A : Kuesioner Penelitian	111
Lampiran B : Tabulasi Data	125
Lampiran C : Hasil Analisis <i>Structural Equation Model</i>	132