

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Kegunaan Penelitian	12
1.4 Manfaat penelitian	12
1.5 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN.....	15
2.1 Telaah Pustaka	15
2.1.1 <i>The Theory of Planned Behavior</i>	15
2.1.2 Nilai yang dirasakan (<i>Perceived Value</i>)	19
2.1.3 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	21
2.1.4 Biaya Peralihan (<i>Switching Cost</i>)	24
2.1.5 Loyalitas Pengguna (<i>User Loyalty</i>)	26
2.1.6 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	29
2.2 Model Penelitian.....	31
2.3 Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Pendekatan Penelitian.....	34
3.3 Sampel dan Populasi	35
3.4 Intsrument Penelitian	36
3.4.1 Pendekatan Kuantitatif	37
3.4.2 Definisi Operasinal	38
3.5 Kriteria Evaluatif	41
3.6 Teknik Perhimpunan Data.....	41
3.7 Jenis dan Sumber Data	43
3.7.1 Jenis Data.....	43
3.7.2 Sumber Data	43
3.8 Metode Perhimpunan Data	43
3.8.1 Rencana Proses Perhimpunan Data Selama Penelitian.....	44
3.9 Teknik Analisis Data.....	45
3.9.1 Uji Validitas.....	45
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.9.4 Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Ralali.....	50
4.1.2 Visi Misi	51
4.2 Analisis Deskriptif.....	51
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....	51
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	55
4.3 Uji Validitas.....	67
4.4 Uji Reliabilitas.....	70
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian	75

4.7	Pembahasan.....	77
4.7.1	Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap Loyalitas Pengguna	77
4.7.2	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> Terhadap Loyalitas Pengguna.....	78
4.7.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pengguna.....	79
4.7.4	Hubungan <i>Switching Costs</i> Terhadap Loyalitas pengguna.....	80
BAB V SIMPULAN		82
5.1	Kesimpulan Hipotesis	82
5.2	Kesimpulan Masalah	82
5.3	Implikasi Teoritis	83
5.4	Implikasi Manajerial	85
5.5	Keterbatasan Penelitian	86
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		93

FEB UNDIP