

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI .....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	20
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	20
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	21
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
2.1 Telaah Pustaka .....	23
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.2 Kualitas Layanan.....	25
2.1.3 Citra Perusahaan.....	26
2.1.4 Kepercayaan.....	27
2.1.5 <i>Switching Cost</i> .....	28
2.1.6 Generasi Milenial.....	30
2.2 Telaah Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	35

2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Pelanggan .....	35
2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	36
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Biaya Berpindah ( <i>Switching Cost</i> ).....	37
2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan....	38
2.3.5	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan....	39
2.3.6	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
2.3.7	Pengaruh Switching Costs terhadap loyalitas Pelanggan.....	40
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	41
2.5	Definisi Operational Variabel dan Pengukurannya .....	42
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>		<b>46</b>
3.1	Pendahuluan.....	46
3.2	Jenis Sumber Data .....	46
3.2.1	Data Primer .....	46
3.2.2	Data Sekunder.....	47
3.3	Populasi dan Metode Pengumpulan Data .....	47
3.3.1	Populasi.....	47
3.3.2	Sampel.....	48
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5	Teknik Analisis.....	49
3.5.1	<i>Measurement (Outer) Model</i> .....	51
3.5.2	<i>Structural (Inner) Mode</i> .....	52
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Profil Indosat Ooredoo .....	54
4.1.1	Sejarah PT. Indosat Ooredoo Hutchison .....	54
4.1.2	Visi dan Misi dan Nilai-nilai Perusahaan Indosat Ooredoo Hutchison.....	55

<b>4.2</b>	<b>Identitas Responden .....</b>	<b>57</b>
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
4.2.4	Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk Indosat Ooredoo .....	60
4.2.5	Responden Berdasarkan Penggunaan Operator Seluler Lain .....	61
<b>4.3</b>	<b>Analisis Structural Equation Model .....</b>	<b>62</b>
<b>4.4</b>	<b>Teknik Analisis Data .....</b>	<b>62</b>
4.4.1	<i>Measurement (Outer) Model</i> .....	63
4.4.2	<i>Structural (Inner) Model</i> .....	67
4.4.3	Uji Hipotesis Penelitian .....	69
4.4.4	Analisis Hasil Uji Hipotesis.....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>76</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan Mengenai Masing- Masing Hipotesis Penelitian ....</b>	<b>76</b>
<b>5.2</b>	<b>Kesimpulan Masalah Penelitian .....</b>	<b>78</b>
<b>5.3</b>	<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>79</b>
<b>5.4</b>	<b>Saran .....</b>	<b>80</b>
5.4.1	Implikasi Teoritis.....	80
5.4.2	Implikasi Manajerial.....	83
5.4.3	Agenda Penelitian Mendatang .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>88</b>