

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                          | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>                                | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                      | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                       | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                   | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                  | 17          |
| 1.3 Batasan Masalah.....  | 18          |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                       | 18          |
| 1.5 Kegunaan Penelitian.....                                    | 19          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                              | <b>20</b>   |
| 2.1 Kajian Pustaka .....  | 20          |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) ..... | 20          |
| 2.1.2 Kualitas Produk ( <i>Product Quality</i> ) .....          | 27          |
| 2.1.3 Harga ( <i>Price</i> ).....                               | 31          |
| 2.1.4 Kualitas pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....        | 35          |
| 2.2 Review Penelitian Terdahulu .....                           | 40          |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.3  | Kerangka Teoritik.....                               | 52        |
| 2.4  | Kerangka Pemikiran .....                             | 54        |
| 2.5  | Hipotesis .....                                      | 54        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b> |  | <b>55</b> |
| 3.1  | Tujuan Penelitian.....                               | 55        |
| 3.2  | Tempat dan Waktu Penelitian .....                    | 55        |
| 3.3  | Metode Penelitian.....                               | 56        |
| 3.4  | Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....            | 57        |
| 3.4.1                                      | Populasi.....  | 57        |
| 3.4.2                                      | Sampel.....  | 57        |
| 3.5  | Teknik Pengumpulan Data .....                        | 60        |
| 3.6  | Variabel Penelitian dan Pengukuran .....             | 61        |
| 3.6.1                                      | Variabel Terikat ( <i>Dependent variabel</i> ) ..... | 61        |
| 3.6.1                                      | Variabel Bebas ( <i>Independent variabel</i> ) ..... | 62        |
| 3.6.3                                      | Operasionalisasi Variabel.....                       | 62        |
| 3.6.4                                      | Skala Pengukuran.....                                | 66        |
| 3.7  | Teknik Analisis Data .....                           | 66        |
| 3.7.1                                      | Uji Instrumen .....                                  | 68        |
| 3.7.1.1                                    | Uji Validitas .....                                  | 68        |
| 3.7.1.2                                    | Uji Reliabilitas .....                               | 69        |
| 3.7.2                                      | Uji Asumsi Klasik.....                               | 70        |
| 3.7.2.1                                    | Uji Normalitas.....                                  | 70        |
| 3.7.2.2                                    | Uji Multikolinearitas .....                          | 70        |
| 3.7.2.3                                    | Uji Heteroskedastisitas.....                         | 71        |
| 3.7.3                                      | Uji Hipotesis .....                                  | 71        |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 3.7.3.1                                       | Uji Signifikan Individual (Uji t) .....                 | 71        |
| 3.7.3.2                                       | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                   | 72        |
| <b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>73</b> |
| 4.1   | Deskriptif Unit Analisis.....                           | 73        |
| 4.1.1   | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 73        |
| 4.1.2   | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....           | 74        |
| 4.1.3   | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....     | 75        |
| 4.1.4   | Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....      | 76        |
| 4.1.5   | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....     | 77        |
| 4.2   | Hasil Pengujian dan Pembahasan .....                    | 78        |
| 4.2.1   | Uji Instrumen .....                                     | 78        |
| 4.2.1.1                                       | Uji Validitas .....                                     | 78        |
| 4.2.1.2                                       | Uji Reliabilitas .....                                  | 80        |
| 4.2.2   | Analisis Deskriptif .....                               | 81        |
| 4.2.2.1                                       | Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....                 | 81        |
| 4.2.2.2                                       | Variabel Harga ( $X_2$ ).....                           | 87        |
| 4.2.2.3                                       | Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....              | 91        |
| 4.2.2.4                                       | Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....                    | 96        |
| 4.2.3   | Uji Asumsi Klasik .....                                 | 99        |
| 4.2.3.1                                       | Uji Normalitas .....                                    | 99        |
| 4.2.3.2                                       | Uji Multikolinearitas.....                              | 100       |
| 4.2.3.3                                       | Uji Heterokedastisitas.....                             | 101       |
| 4.2.4   | Uji Hipotesis .....                                     | 102       |
| 4.2.4.1                                       | Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).....              | 102       |
| 4.2.4.2                                       | Uji Regresi Berganda .....                              | 106       |

|   |            |
|---|------------|
| 4.2.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) ..... | 109        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>       | <b>110</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                           | 110        |
| 5.2 Implikasi.....                            | 111        |
| 5.2.1 Implikasi Teoritis .....                | 111        |
| 5.2.2 Implikasi Manajerial .....              | 112        |
| 5.3 Saran .....                               | 114        |
| 5.3.1 Saran Praktis .....                     | 114        |
| 5.3.2 Saran Teoritis .....                    | 115        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                   | <b>117</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                          | <b>120</b> |
| <b>RIWAYAT PENULIS.....</b>                   | <b>131</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |  | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel 1.1  | Perbandingan Daftar Harga BOLT!                  | 14      |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu                             | 51      |
| Tabel 3.1  | Kajian Penelitian Terdahulu                      | 59      |
| Tabel 3.2  | Operasional Variabel Penelitian                  | 62      |
| Tabel 3.3  | Bobot Penilaian Kuesioner                        | 66      |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin          | 73      |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Berdasarkan Usia                   | 74      |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan              | 75      |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Berdasarkan Domisili               | 76      |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Berdasarkan Pendapatan             | 77      |
| Tabel 4.6  | Uji Validitas                                    | 78      |
| Tabel 4.7  | Uji Reliabilitas                                 | 80      |
| Tabel 4.8  | Deskriptif Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )    | 82      |
| Tabel 4.9  | Deskriptif Variabel Harga ( $X_2$ )              | 88      |
| Tabel 4.10 | Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) | 91      |
| Tabel 4.11 | Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)       | 96      |
| Tabel 4.12 | Uji Normalitas                                   | 99      |
| Tabel 4.13 | Uji Multikolinearitas                            | 100     |
| Tabel 4.14 | Uji Heterokedastisitas                           | 101     |
| Tabel 4.15 | Koefisien Regresi b1 (Kualitas Produk)           | 102     |
| Tabel 4.16 | Koefisien Regresi b2 (Harga)                     | 104     |

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| Tabel 4.17 | Koefisien Regresi b <sub>3</sub> (Kualitas Pelayanan) | 105 |
| Tabel 4.18 | Hasil Persamaan Regresi Berganda                      | 106 |
| Tabel 4.19 | Hasil Analisis Determinasi (R <sub>2</sub> )          | 109 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |  | Halaman |
|------------|--|---------|
| Gambar 1.1 | Perbandingan Kecepatan Akses<br>BOLT! dengan Operator Lain             | 5       |
| Gambar 1.2 | Pertimbangan dan Kepuasan dalam<br>Memilih Penyelenggara Jasa Internet | 9       |
| Gambar 1.3 | Peta <i>Coverage</i> BOLT! Super<br>4G LTE di JABODETABEK              | 10      |
| Gambar 2.1 | Hipotesis Penelitian   | 54      |

## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul  |
|----------|--|
| 1        | Kuesioner Penelitian                                     |
| 2        | Hasil Uji Validitas                                      |
| 3        | Hasil Uji Reliabilitas                                   |
| 4        | Hasil Uji Normalitas dan Multikolinearitas               |
| 5        | Hasil Heterokedastisitas                                 |
| 6        | Hasil Uji Parsial (Uji t) dan Hasil Uji Regresi Berganda |
| 7        | Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )                    |