

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRAK.....</i> | <i>iv</i> |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 8 |
| C. Pembatasan Masalah | 8 |
| D. Perumusan Masalah..... | 9 |
| E. Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| BAB II. KAJIAN TEORITIK | |
| A. Deskripsi Konseptual | 11 |
| 1. Kualitas Pelayanan..... | 11 |

| | |
|---|----|
| 2. Harga | 19 |
| 3. Citra Merek | 21 |
| 4. Kepuasan Pelanggan | 24 |
| B. Hasil Penelitian Yang Relevan..... | 29 |
| C. Kerangka Teoritik | 42 |
| D. Perumusan Hipotesis Penelitian | 43 |

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Tujuan Penelitian..... | 46 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian atau Objek dan Ruang Lingkup Penelitian..... | 47 |
| C. Metode Penelitian..... | 47 |
| D. Populasi dan Sampling atau Jenis dan Sumber Daya..... | 48 |
| 1. Populasi | 48 |
| 2. Sampel..... | 48 |
| E. Teknik Pengumpulan Data atau Operasional Variabel Penelitian .. | 50 |
| 1. Variabel Terikat (<i>dependen</i>) | 51 |
| 2. Variable Bebas (<i>Independen</i>)..... | 51 |
| 3. Variable Penyela (<i>Intervening</i>) | 51 |
| 4. Operasionalisasi Variable | 52 |
| 5. Skala Pengukuran..... | 55 |
| F. Teknik Analisis Data | 56 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 56 |
| 2. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... | 59 |

| | |
|---|----|
| 3. Pengujian Hipotesis..... | 59 |
| 4. Teknik Structural Equation Modeling (SEM)..... | 60 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Unit Analisis | 64 |
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 64 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 65 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 65 |
| 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Paket Data Seluler Three Lebih Dari 3 Bulan | 66 |
| B. Hasil Pengujian dan Pembahasan..... | 67 |
| 1. Analisis Deskriptif | 67 |
| a. Variabel Kualitas Pelayanan | 67 |
| b. Variabel Harga | 70 |
| c. Variabel Citra Merek..... | 71 |
| d. Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 73 |
| C. Uji Validitas dan Reliabilitas | 74 |
| 1. Variabel Kualitas Pelayanan | 75 |
| 2. Variabel Harga | 77 |
| 3. Variabel Citra Merek..... | 78 |
| 4. Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 79 |
| D. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> | 81 |
| 1. <i>Second Order Construct</i> | 81 |
| a. Variabel Kualitas Pelayanan | 81 |

| | |
|---|------------|
| b. Variabel Harga | 83 |
| c. Variabel Citra Merek..... | 84 |
| d. Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 85 |
| 2. <i>Full</i> Model SEM | 87 |
| 3. <i>Fit</i> Model SEM | 89 |
| E. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 93 |
| F. Pengujian Hipotesis..... | 95 |
| BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN | |
| 1. Kesimpulan | 99 |
| 2. Implikasi..... | 101 |
| 3. Saran..... | 103 |
| LAMPIRAN..... | 107 |
| RIWAYAT HIDUP | 126 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| LAMPIRAN I KUISIONER PENELITIAN | 107 |
| LAMPIRAN 2 OUTPUT FAKTOR ANALISIS | 113 |
| LAMPIRAN 3 <i>GOODNESS OF FITTED</i> | 118 |
| LAMPIRAN 4 <i>SYNTAX LISREL (Fit Model)</i> | 123 |
| LAMPIRAN 5 <i>STANDARDIZED TOTAL EFFECTS</i> | 125 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel I.1 Top Brand Award untuk kategori telekomunikasi tahun 2013..... | 4 |
| Tabel I.2 Top Brand Award untuk kategori telekomunikasi tahun 2014..... | 5 |
| Tabel I.3 Top Brand Award untuk kategori telekomunikasi tahun 2015..... | 5 |
| Tabel I.4 Jurnal Penelitian Terkait | 6 |
| Tabel I.5 Variabel Penelitian..... | 8 |
| Tabel II.I Hasil Penelitian yang Relevan | 40 |
| Tabel III.I Kajian Penelitian Terdahulu | 49 |
| Tabel III.2 Variabel Operasional..... | 52 |
| Tabel III.3 Bobot Penilaian Kuisisioner | 56 |
| Tabel III.4 <i>Goodness of Fit Indices</i> | 63 |
| Tabel IV.I Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 64 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 65 |
| Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 66 |
| Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Paket Data Three Lebih Dari 3 Bulan..... | 67 |
| Tabel IV.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan..... | 68 |
| Tabel IV.6 Deskriptif Variabel Harga..... | 70 |
| Tabel IV.7 Deskriptif Variabel Citra Merek | 72 |
| Tabel IV.8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan | 73 |
| Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 75 |
| Tabel IV.10 Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Kualitas Pelayanan | 75 |

| | |
|--|----|
| Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga..... | 77 |
| Tabel IV.12 Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Harga | 77 |
| Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek | 78 |
| Tabel IV.14 Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Citra Merek | 78 |
| Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan | 79 |
| Tabel IV.16 Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Kepuasan Pelanggan | 80 |
| Tabel IV.17 <i>Second Order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan..... | 82 |
| Tabel IV.18 <i>Second Order Construct</i> Variabel Harga..... | 83 |
| Tabel IV.19 <i>Second Order Construct</i> Variabel Citra Merek | 84 |
| Tabel IV.20 <i>Second Order Construct</i> Variabel Kepuasan Pelangga | 86 |
| Tabel IV.21 <i>Full Model SEM</i> | 88 |
| Tabel IV.22 <i>Fit Model SEM</i> | 90 |
| Tabel IV.23 Indikator pada <i>Fit Model SEM</i> | 91 |
| Tabel IV.24 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... | 94 |
| Tabel IV.25 Model Persamaan Struktural..... | 96 |
| Tabel V.1 Hasil Pengujian Hipotesis | 99 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar II.1 Kerangka Model Penelitian | 44 |
| Gambar III.1 Diagram Konseptual Full Model | 63 |
| Gambar IV.1 Model <i>Second Order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan..... | 81 |
| Gambar IV.2 Model <i>Second Order Construct</i> Variabel Harga..... | 83 |
| Gambar IV.3 Model <i>Second Order Construct</i> Variabel Citra Merek | 84 |
| Gambar IV.4 Model <i>Second Order Construct</i> Variabel Kepuasan Pelanggan | 85 |
| Gambar IV.5 <i>Full Model</i> SEM..... | 87 |
| Gambar IV.6 <i>Fit of Model</i> SEM | 89 |
| Gambar IV.7 <i>t-values Fit Model</i> | 95 |