

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan dan Manfaat	13

BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENELITIAN

A. Kajian Teoretis	15
B. Kerangka Berpikir	27
C. Metodologi Penelitian.....	28

BAB III PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	41
B. Analisis Data.....	54

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel I.1	Perusahaan Penyedia Layanan Internet <i>Fixed Broadband</i>	3
Tabel I.2	TBI tahun 2017 & 2018	4
Tabel I.3	Harga Paket IndiHome dan First media	6
Tabel I.4	Jumlah Pelanggan IndiHome	8
Tabel I.5	ICSA 2016 & 2017	9
Tabel II.1	Daftar Penelitian Terdahulu	25
Tabel II.2	Tabel Operasional Variabel	29
Tabel II.3	Bobot dan Kategori Pengukuran Data	35
Tabel III.1	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel III.2	Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel III.3	Hasil Uji Validitas	55
Tabel III.4	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel III.5	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	56
Tabel III.6	Hasil Uji Normalitas Residual	57
Tabel III.7	Hasil Uji Linieritas	59
Tabel III.8	Hasil Uji r	60
Tabel III.9	Hasil Uji t	61

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel III.10	Hasil Uji r	62
Tabel III.11	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	63

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.I	Grafik Pengguna Internet Indonesia	1
Gambar II.I	Kerangka Berpikir	27
Gambar III.1	Jenis Kelamin Responden	42
Gambar III.2	Usia Responden	43
Gambar III.3	Jenis Pekerjaan Responden	44
Gambar III.4	Lama berlangganan Responden	45
Gambar III.5	Akumulasi Kunjungan Responden	46
Gambar III.6	Grafik Hasil Uji Normalitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Uji Normalitas
Lampiran 6	Uji Linieritas
Lampiran 7	Uji Regresi Linier Sederhana
Lampiran 8	Uji r