

## DAFTAR ISI

|  | Halaman    |
|--|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>   | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>  | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS .....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>   | <b>1</b>   |
| <b>1.1 Latar Belakang.....</b>   | <b>1</b>   |
| <b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>   | <b>9</b>   |
| <b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>  | <b>10</b>  |
| <b>1.4 Sistematika Penulisan .....</b>   | <b>11</b>  |
| <b>BAB 2 Telaah Pustaka, Identifikasi Kebijakan dan Pengembangan Model</b><br><b>.....</b> | <b>12</b>  |
| <b>2.1 Telaah Pustaka .....</b>  | <b>12</b>  |
| <b>2.2 Penelitian Terdahulu .....</b>  | <b>23</b>  |
| <b>2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....</b>   | <b>23</b>  |
| <b>2.4 Hipotesis .....</b>   | <b>24</b>  |
| <b>BAB 3 Metode Penelitian .....</b>   | <b>26</b>  |
| <b>3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....</b>                              | <b>26</b>  |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>                        | <b>28</b> |
| <b>3.3 Jenis Data yang Diperlukan .....</b>                 | <b>30</b> |
| <b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>                    | <b>31</b> |
| <b>3.5 Tahap Pengumpulan Data .....</b>                     | <b>32</b> |
| <b>3.6 Analisis Data .....</b>                              | <b>34</b> |
| <b>BAB 4 HASIL DAN ANALISIS .....</b>                       | <b>44</b> |
| <b>4.1 Gambaran Umum .....</b>                              | <b>44</b> |
| <b>4.2 Analisis Data Deskriptif .....</b>                   | <b>47</b> |
| <b>4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....</b>       | <b>58</b> |
| <b>4.4 Uji Asumsi Klasik .....</b>                          | <b>59</b> |
| <b>4.5 Analisis Regresi Linier .....</b>                    | <b>63</b> |
| <b>4.6 Pengujian Simultan (Uji F) .....</b>                 | <b>65</b> |
| <b>4.7 Pengujian Parsial (Uji t) .....</b>                  | <b>66</b> |
| <b>4.8 Koefisien Determinasi ( <math>R^2</math> ) .....</b> | <b>68</b> |
| <b>4.9 Interpretasi Hasil .....</b>                         | <b>69</b> |
| <b>BAB 5 PENUTUP .....</b>                                  | <b>74</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian .....</b>                | <b>74</b> |
| <b>5.2 Implikasi Kebijakan Managerial .....</b>             | <b>75</b> |
| <b>5.3 Keterbatasan Penelitian .....</b>                    | <b>80</b> |
| <b>5.4 Agenda Penelitian yang Akan Datang .....</b>         | <b>80</b> |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Grafik Peringkat OS Handphone Antara 5 Negara di Asia .....  | 2       |
| Tabel 1.2 Peringkat Produsen Handphone .....                           | 3       |
| Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                         | 23      |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....           | 27      |
| Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin .....    | 45      |
| Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Semester .....          | 45      |
| Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Merek Handphone yang Digunakan  | 46      |
| Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis OS Androis yang Digunakan | 47      |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....           | 50      |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Citra Produk.....               | 52      |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....         | 54      |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Minat Mereferensikan .....      | 56      |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....                               | 58      |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas .....                          | 59      |
| Tabel 4.10 Hasil Pengujian Multikolinieritas .....                     | 60      |
| Tabel 4.11 Hasil Uji F.....  | 66      |
| Tabel 4.12 Hasil Uji t .....   | 67      |
| Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi .....                           | 69      |
| Tabel 5.1 Implikasi Kebijakan Manajerial .....                         | 76      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                       | 24      |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....            | 61      |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas dengan Grafik Normal Plot ..... | 62      |
| Gambar 4.3 Ringkasan Perhitungan Regresi .....            | 63      |
| Gambar 4.4 Hasil Persamaan Linier .....                   | 64      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                      | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Lampiran A Kuesioner Penelitian..... | 82      |