

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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN	23
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 Pelannggan....	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
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		46
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
BAB IV PEMBAHASAN.....		53
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

4.2	Identitas Responden	57
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
4.3	Analisis Structural Equation Model	62
4.4	Teknik Analisis Data	62
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
BAB V	PENUTUP	76
5.1	Kesimpulan Mengenai Masing- Masing Hipotesis Penelitian	76
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	78
5.3	Keterbatasan Penelitian	79
5.4	Saran	80
5.4.1	Implikasi Teoritis.....	80
5.4.2	Implikasi Manajerial.....	83
5.4.3	Agenda Penelitian Mendatang	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		88