

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 <b>Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
1.2 <b>Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
1.3 <b>Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
1.4 <b>Manfaat penelitian .....</b>	<b>12</b>
1.5 <b>Sistematika Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
2.1 <b>Telaah Pustaka .....</b>	<b>15</b>
2.1.1 <i>The Theory of Planned Behavior</i> .....	15
2.1.2 <b>Nilai yang dirasakan (<i>Perceived Value</i>) .....</b>	<b>19</b>
2.1.3 <b>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) .....</b>	<b>21</b>
2.1.4 <b>Biaya Peralihan (<i>Switching Cost</i>) .....</b>	<b>24</b>
2.1.5 <b>Loyalitas Pengguna (<i>User Loyalty</i>) .....</b>	<b>26</b>
2.1.6 <b>Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) .....</b>	<b>29</b>
2.2 <b>Model Penelitian.....</b>	<b>31</b>
2.3 <b>Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>31</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2 Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Sampel dan Populasi .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4 Intsrument Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.4.1 Pendekatan Kuantitatif .....</b>	<b>37</b>
<b>3.4.2 Definisi Operasinal .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5 Kriteria Evaluatif .....</b>	<b>41</b>
<b>3.6 Teknik Perhimpunan Data.....</b>	<b>41</b>
<b>3.7 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>43</b>
<b>3.7.1 Jenis Data.....</b>	<b>43</b>
<b>3.7.2 Sumber Data .....</b>	<b>43</b>
<b>3.8 Metode Perhimpunan Data .....</b>	<b>43</b>
<b>3.8.1 Rencana Proses Perhimpunan Data Selama Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>3.9 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>45</b>
<b>3.9.1 Uji Validitas.....</b>	<b>45</b>
<b>3.9.2 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>46</b>
<b>3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>47</b>
<b>3.9.4 Uji Hipotesis .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.1 Sejarah Ralali.....</b>	<b>50</b>
<b>4.1.2 Visi Misi .....</b>	<b>51</b>
<b>4.2 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>51</b>
<b>4.2.1 Analisis Deskriptif Responden.....</b>	<b>51</b>
<b>4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....</b>	<b>55</b>
<b>4.3 Uji Validitas.....</b>	<b>67</b>
<b>4.4 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>70</b>
<b>4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>72</b>
<b>4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>75</b>

<b>4.7</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>77</b>
4.7.1	Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap Loyalitas Pengguna .....	77
4.7.2	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> Terhadap Loyalitas Pengguna.....	78
4.7.3	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pengguna.....	79
4.7.4	Hubungan <i>Switching Costs</i> Terhadap Loyalitas pengguna.....	80
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>		<b>82</b>
5.1	Kesimpulan Hipotesis .....	82
5.2	Kesimpulan Masalah .....	82
5.3	Implikasi Teoritis .....	83
5.4	Implikasi Manajerial .....	85
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	86
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>93</b>