

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Telaah Pustaka	8
2.1.1 Kepuasan konsumen.....	8
2.1.2 Persepsi harga.....	9
2.1.3 <i>Perceived Quality</i>	10
2.1.4 <i>After-Sales Service</i>	11
2.1.5 Keputusan Churn.....	12
2.2 Pengaruh antar Variabel.....	14
2.2.1 Pengaruh Persepsi harga Terhadap Kepuasan konsumen	14
2.2.2 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> Terhadap Kepuasan konsumen.....	15
2.2.3 Pengaruh <i>After Sales Service</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	15
2.2.4 Pengaruh Kepuasan konsumen Terhadap Keputusan Churn	16
2.3 Penelitian Terdahulu	18

2.4	Pengembangan Model dan Kerangka Pikir Teoritis	19
2.5	Indikator Variabel	19
2.5.1	Variabel dan Indikator Variabel Persepsi harga.....	19
2.5.2	Variabel dan Indikator Variabel Perceived <i>Quality</i>	20
2.5.3	Variabel dan Indikator Variabel <i>After-sales Services</i>	21
2.5.4	Variabel dan Indikator Variabel Kepuasan konsumen.....	22
2.5.5	Variabel dan Indikator Variabel Keputusan churn.....	23
2.6	Definisi Konseptual Variabel.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendahuluan.....	26
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3	Populasi dan sampel.....	27
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6	Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	30
3.7	Teknik Analisis	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	36
4.1.1.	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
4.1.2.	Responden Menurut Usia	37
4.1.3.	Responden menurut Tingkat Pendidikan	38
4.2	Uji Reliabilitas dan Validitas	39
4.3	Analisis Data Penelitian	40
4.4	Pengujian Asumsi SEM	41
4.4.1.	Evaluasi Normalitas Data.....	41
4.4.2.	Multivariate Outliers	43
4.4.3.	Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity	47
4.4.4.	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	48
4.5	Analisis Structural Equation Modelling.....	50

4.6 Pengujian Hipotesis	54
4.7 Interpretasi Hasil	54
4.7.1. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1	54
4.7.2. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 2	55
4.7.3. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3	55
4.7.4. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4	56
4.3 Pembahasan.....	56
 BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Ringkasan Penelitian.....	58
5.2 Simpulan Hipotesis	59
5.3 Kontribusi Teori	60
5.4 Implikasi Kebijakan	61
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	62
 DAFTAR PUSTAKA	63