

**DAFTAR ISI**

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan .....	ii
Surat Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Motto .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii

**BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Rumusan Masalah .....	13
1.5. Tujuan Penelitian .....	13
1.6. Manfaat Penelitian .....	13
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	13
1.6.2. Manfaat Praktis .....	13

**BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. <i>Consumer Confusion</i> .....	14
2.1.1. Definisi <i>Consumer Confusion</i> .....	14
2.1.2. Ciri-ciri <i>Consumer Confusion</i> .....	15
2.1.3. Faktor-Faktor <i>Consumer Confusion</i> .....	16

2.1.3. Karakteristik <i>Consumer Confusion</i> .....	18
2.2. Produk .....	19
2.2.1. Pengertian Operator Seluler .....	19
2.2.2. Atribut Operator Seluler .....	20
2.3. Penelitian Terdahulu .....	23
2.4. Kerangka Konseptual .....	24
2.5. Hipotesis .....	24

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Tipe Penelitian .....	26
3.2. Definisi Operasional .....	26
3.3. Subyek Penelitian .....	29
3.3.1. Populasi .....	29
3.3.2. Sampel .....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5. Validitas dan reliabilitas Alat Ukur .....	34
3.5.1. Validitas .....	34
3.5.2. Reliabilitas .....	37
3.6. Metode Analisis Data .....	39

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Penelitian .....	42
4.1.1. Gambaran Lokasi Penelitian .....	42
4.1.2. Gambaran Subjek Penelitian .....	42
4.2. Pelaksanaan Penelitian .....	43
4.2.1. Persiapan Penelitian .....	43
4.2.2. Penyusunan Instrumen Penelitian .....	43
4.2.3. Pengambilan Data Penelitian .....	45
4.2.5. Hambatan Penelitian .....	46
4.3. Hasil Penelitian .....	46

4.3.1. Analisis Hasil Penelitian .....	46
4.4. Pembahasan .....	53
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1. Skala Pengukuran <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i> .....	32
Tabel 3.2. Blue Print Sebelum Uji Validitas.....	33
Tabel 3.3. Uji Validitas Dari <i>Professional Judges</i> .....	35
Tabel 3.4. Blue Print Setelah Uji Validitas.....	36
Tabel 3.5. Reliabilitas Skala <i>Consumer Confusion</i> .....	38
Tabel 3.6. Blue Print Skala <i>Consumer Confusion</i> .....	38
Tabel 4.1. Persentase Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2. Subjek Penelitian Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3. Korelasi Antar Variabel .....	47
Tabel 4.4. Korelasi Parsial .....	48
Tabel 4.5. <i>Varians Variabel</i> .....	49
Tabel 4.6. <i>Total Variance Explained</i> .....	50
Tabel 4.7. <i>Rotated Component Matrix</i> .....	52
Tabel 4.8. <i>Component Transformation Matrix</i> .....	53
Tabel 4.9. Indikator Variabel Faktor 1 .....	56
Tabel 4.10. Indikator Variabel Faktor 2 .....	58
Tabel. 4.11. Faktor Penyebab <i>Consumer Confusion</i> Pada Operator Seluler	59

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 3.1. Hubungan antar variabel .....	27
Gambar 4.1 <i>Scree Plot</i> .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Skala *Consumer Confusion* Sebelum Uji Validitas
- Lampiran 2 : *Rater*
- Lampiran 3 : Skala *Consumer Confusion* Setelah Uji Validitas
- Lampiran 4 : Skala *Consumer Confusion* Sebelum Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Skala *Consumer Confusion* Setelah Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Reliabilitas Skala *Consumer Confusion*
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Faktor *SPSS*