

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Customer Churn.....	12
2.3 Faktor – Faktor Penentu Customer Churn.....	15
2.3.1 Customer Dissatisfaction.....	15
2.3.2 Switching Costs.....	17
2.3.3 Service Usage/Service Price.....	19
2.3.4 Customer Status.....	19
2.4 Hubungan Kausal Antar Variabel	20

2.5 Hipotesis.....	26
2.6 Model Analisis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Identifikasi Variabel.....	28
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.3.1 Variabel Bebas (Independent Variable).....	29
3.3.1.1 Customer Dissatisfaction (X1).....	29
3.3.1.2 Switching Costs (X2).....	30
3.3.1.3 Service Price (X3).....	31
3.3.2 Variabel Mediasi: Customer Status (Y).....	31
3.3.3 Variabel Tergantung (Dependent Variable) Customer Churn (Z).....	32
3.4 Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Populasi dan Sampel.....	33
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.6.2 Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis.....	34
BAB IV GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	37
4.1 Sejarah Singkat Sekolah Musik Indonesia.....	37
4.1.1 Sekolah Musik Indonesia Cabang Graha Family Surabaya.....	37
4.1.2 Visi dan Misi Sekolah Musik Indonesia.....	38

4.1.3 Gambaran Umum Sekolah Musik Indonesia.....	41
4.2 Karakteristik Responden.....	42
BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....	45
5.1 Deskripsi Data.....	45
5.1.1 Faktor-Faktor Penentu Customer Churn.....	45
5.1.2 Customer Status (Y).....	48
5.1.3 Customer Churn (Z).....	49
5.2 Analisis PLS.....	51
5.2.1 Tahap Penilaian Model Bagian Luar.....	52
5.2.2 Tahap Penilaian Model Bagian Dalam.....	57
5.3 Pembahasan.....	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
6.1 Kesimpulan.....	61
6.2 Saran untuk SMI.....	62
6.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	63
Daftar Pustaka.....	68
Lampiran 1.....	73
Lampiran 2.....	74
Lampiran 3.....	75
Lampiran 4.....	79
Lampiran 5.....	82
Lampiran 6.....	83