

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. <i>E-Service Quality</i>	13
3. Kepuasan Konsumen.....	16
4. <i>E-Satisfaction</i>	17
5. Loyalitas Pelanggan	29
6. <i>E-Loyalty</i>	22
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hubungan Antar Variabel	25
1. Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan variabel lain	25
2. Hubungan <i>E-Satisfaction</i> dengan variabel lain	26
D. Kerangka Pemikiran	27

E. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	29
B. Objek dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi	29
D. Sampel dan Teknik Sampling	30
E. Jenis Data Penelitian	31
F. Prosedur Pengumpulan Data	32
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	33
H. Definisi Operasional Variabel	34
I. Model dan Alat Analisis	42
J. Uji Instrumen	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	48
K. Teknik Analisis Data	50
L. Metode Analisis Data	51
M. Uji T	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	60
1. Analisis Deskriptif	60
2. Analisis Kuantitatif	67
3. Pengujian Hipotesis	70
B. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	