

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. <i>E-Commerce</i>	11
2. <i>Service Quality</i>	12
3. <i>E-Service Quality</i>	14
4. <i>Customer Satisfaction</i>	17
5. <i>E-Satisfaction</i>	20
6. <i>Customer Loyalty</i>	21
7. <i>E-Loyalty</i>	22
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	26
D. Kerangka Pemikiran	29
E. Hipotesis Penelitian	29

BAB III. METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel.....	31
1. Populasi Penelitian.....	31
2. Obyek Penelitian.....	31
3. Sampel Penelitian	31
4. Teknik Pengambilan Sampel	32
5. Besaran Sampel	32
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	33
1. Jenis Data Penelitian.....	33
2. Metode Pengumpulan Data.....	34
D. Klasifikasi Variabel Penelitian	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
F. Skala Pengukuran Variabel	39
G. Uji Instrumen.....	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas	42
H. Metode Analisis Data	43
1. Metode Statistik Deskriptif.....	43
2. Metode Statistik Kuantitatif dengan PLS	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Karakteristik Responden	48
B. Hasil Analisis.....	50
1. Deskripsi Variabel Penelitian	50
2. Hasil Uji <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	54
C. Uji Hipotesis.....	63
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76