

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Hubungan Antar Variabel	29
D. Kerangka Pemikiran.....	31
E. Hipotesis.....	33
BAB III: METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Populasi	35
C. Sampel dan Teknik Sampling	36
D. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	38

E. Definisi Operasional Variabel.....	39
F. Skala dan Pengukuran Variabel	43
G. Jenis Data Penelitian	45
H. Prosedur Pengambilan Data	45
I. Uji Instrumen	45
J. Teknik Analisis Data.....	50
K. Uji Hipotesis	57
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Penelitian	61
B. Pembahasan.....	79
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-Commerce</i> Indonesia yang Paling Banyak Dicari	4
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.2 Kerangka Model Penelitian.....	33
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	53
Gambar 4.1. Model Analisis Jalur (<i>path analysis</i>).....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar <i>E-Commerce</i> yang diadakan ke YLKI.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Interval Penilaian Jawaban Responden.....	44
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel 4.2 Usia Responden.....	62
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	63
Tabel 4.4 Pendapatan atau Uang Saku Responden.....	64
Tabel 4.5 Penilaian Variabel <i>E-Service Quality</i> (X).....	65
Tabel 4.6 Penilaian Variabel <i>E-Trust</i> (Z1).....	66
Tabel 4.7 Penilaian Variabel <i>E-Satisfaction</i> (Z2).....	66
Tabel 4.8 Penilaian Variabel <i>E-Loyalty</i> (Y).....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Path Model Struktur 1.....	68
Tabel 4.10 Hasil Analisis Path Model Struktur 2.....	69
Tabel 4.11 Hasil Analisis Path Model Struktur 3.....	70
Tabel 4.12. Hasil Analisis Path Model Struktur 4.....	70
Tabel 4.13 Hasil Analisis Path Model Struktur 5.....	71
Tabel 4.14 Uji Pengaruh Langsung.....	73
Tabel 4.15 Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	94
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	99
Lampiran 3. Rekapitulasi 30 Data.....	102
Lampiran 3. Uji Validitas dan Realiabilitas	107
Lampiran 4. Rekapitulasi 107 Data.....	114
Lampiran 5. Analisis Deskriptif.....	127
Lampiran 6. Analisis Kuantitatif.....	130