

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Hubungan Antar Variabel .....	33
D. Kerangka Pemikiran .....	38
E. Hipotesis Penelitian .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	41
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
C. Sampel dan Teknik Sampling .....	42
D. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	45
E. Jenis Data Penelitian .....	46
F. Prosedur Pengambilan Data.....	47
G. Definisi Operasional Variabel.....	47
H. Skala Pengukuran.....	50
I. Uji Instrumen .....	52
J. Teknik Analisis Data.....	55

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

A. Hasil Penelitian .....	67
1. Analisis Deskriptif Responden.....	67
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	70
3. Analisis Kuantitatif.....	74
4. Pengujian Hipotesis .....	79
B. Pembahasan.....	87

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	94
B. Saran.....	95

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Grafik pengunjung <i>E-commerce</i> B2C di Indonesia.....	4
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Model Penelitian.....	39
<b>Gambar 3.1</b> Model Analisis Jalur ( <i>Path Anlysis</i> ) .....	59
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Analisis Path .....	86

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	30
<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional Variabel .....	48
<b>Tabel 3.2</b> Skor Skala Likert .....	51
<b>Tabel 3.3</b> Skala Interval Distribusi Kritis Pendapat Responden.....	51
<b>Tabel 3.4</b> Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	53
<b>Tabel 3.5</b> Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden .....	55
<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden .....	67
<b>Tabel 4.2</b> Usia Responden .....	68
<b>Tabel 4.3</b> Frekuensi Pembelian.....	68
<b>Tabel 4.5</b> Asal Universitas.....	70
<b>Tabel 4.6</b> Penilaian Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	71
<b>Tabel 4.7</b> Penilaian Variabel <i>E-Trust</i> .....	71
<b>Tabel 4.8</b> Penilaian Variabel <i>E-Satisfaction</i> .....	72
<b>Tabel 4.9</b> Penilaian Variable <i>E-Loyalty</i> .....	73
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Analisis Path Tahap 1 .....	74
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Analisis Path Tahap 2 .....	75
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Analisis Path Tahap 3 .....	76
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Analisis Path Tahap 4 .....	77
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Analisis Path Tahap 5 .....	78

<b>Tabel 4.15</b> <i>Direct Effect, Indirect dan Total Effect E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dimediasi E-Trust</i> .....	82
<b>Tabel 4.16</b> <i>Direct Effect, Indirect dan Total Effect E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Dimediasi E-Satisfaction</i> .....	84

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian.....	103
<b>Lampiran 2</b> Data (Olah Data) .....	107
<b>Lampiran 3</b> Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	130
<b>Lampiran 4</b> Analisis Deskriptif Responden.....	137
<b>Lampiran 5</b> Analisis Deskriptif Variabel .....	138
<b>Lampiran 6</b> Analisis Regresi / <i>Path</i> dan Uji Sobel .....	141