

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN ORISINALITAS	III
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRAKSI	X
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL.....	XV
DAFTAR GAMBAR	XVIII
DAFTAR BAGAN	XIX
DAFTAR LAMPIRAN.....	XX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat penelitian	11
1.4.1. Manfaat Teoritis	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	12
1.5. Tinjauan Pustaka.....	13
1.5.1. Tinjauan Teoritis	13
1.5.1.1 Pemasaran.....	13
1.5.1.2 Perilaku Konsumen	14
1.5.1.3 Kualitas Layanan	19
1.5.1.4 Kualitas Layanan Elektronik	21
1.5.1.5 Harga	23
1.5.1.6 Kepuasan	25
1.5.1.7 Loyalitas	30
1.6. Tinjauan Empiris	38
1.7. Pengaruh Antar Variabel Penelitian	49

1.7.1. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan	49
1.7.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan.....	49
1.7.3. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas	50
1.7.4. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas.....	51
1.7.5. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas.....	52
1.8. Kerangka Pemikiran	53
1.9. Kerangka Konseptual Penelitian.....	54
1.10. Hipotesis	60
1.11. Definisi Konsep dan Operasional	62
1.10.1. Definisi Konseptual	62
1.10.2. Definisi Operasional	62
1.12. Metode Penelitian	66
1.11.1 Jenis Penelitian	66
1.11.2 Ruang Lingkup Penelitian	67
1.11.3 Populasi dan Sampel.....	67
1.11.3.1 Populasi	67
1.11.3.2 Sampel	67
1.11.4 Teknik Pengambilan Sampel	68
1.11.5 Jenis dan Sumber Data	68
1.11.6 Teknik Pengumpulan Data	69
1.11.7 Uji Instrumen.....	70
1.11.7.1 Uji Validitas.....	70
1.11.7.2 Uji Reliabilitas.....	71
1.11.8 Teknik Analisis Data	72
1.11.8.1 Analisis Deskriptif.....	72
1.11.8.2 Analisis Inferensial.....	73
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	79
2.1. Sejarah Spotify.....	79
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	80
2.3. Pengguna Spotify.....	81
2.4. Fitur Aplikasi.....	82

2.5. Paket Layanan Premium	90
2.6. Metode Pembayaran	92
2.7. Situs Web dan Akun Media Sosial	93
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	94
3.1. Hasil Uji Instrumen.....	94
3.1.1. Uji Validitas.....	95
3.1.2. Uji Reliabilitas.....	98
3.2. Karakteristik Responden.....	99
3.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	100
3.2.2. Angkatan Responden.....	101
3.2.3. Pengeluaran untuk Kebutuhan <i>Online</i>	102
3.2.4. Durasi Penggunaan Produk	103
3.3. Teknik Analisis Data	104
3.3.1. Analisis Deskriptif.....	104
3.3.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Elektronik	105
3.3.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Harga	119
3.3.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan	127
3.3.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas	135
3.3.2. Analisis Inferensial	146
3.3.2.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	146
3.3.2.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	151
3.3.2.3. Pengujian Hipotesis	154
3.4. Pembahasan	160
BAB IV PENUTUP	170
4.1. Kesimpulan.....	170
4.2. Saran	171
DAFTAR PUSTAKA	174
LAMPIRAN.....	178