

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. <i>E-Loyalty</i> .....	15
2. <i>E-Satisfaction</i> .....	18
3. <i>E-Service Quality</i> .....	21
4. <i>E-Trust</i> .....	24
B. Penelitian Terdahulu .....	29

C.	Hubungan Antar Variabel .....	32
1.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	32
2.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i> .....	33
3.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	35
4.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	36
5.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	37
6.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> melalui <i>E-Satisfaction</i> ....	38
7.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Loyalty</i> melalui <i>E-Satisfaction</i> .....	39
D.	Kerangka Konseptual .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
A.	Rancangan Penelitian .....	41
B.	Objek dan Waktu Penelitian .....	41
C.	Populasi .....	41
D.	Sampel dan Teknik Sampling .....	42
1.	Sampel .....	42
2.	Teknik Sampling .....	42
3.	Besaran Sampel .....	42
E.	Jenis Data Penelitian .....	43
F.	Prosedur Pengambilan Data .....	43
G.	Klasifikasi Variabel Penelitian .....	43
1.	Variabel Eksogen (Variabel Independen) .....	44
2.	Variabel Mediasi (Variabel Intervening) .....	44
3.	Variabel Endogen (Variabel Dependen) .....	44

H. Definisi Operasional Variabel.....	44
I. Skala Penelitian Variabel .....	46
J. Uji Instrumen .....	48
1. Uji Validitas .....	48
2. Uji Reliabilitas.....	55
K. Teknik Analisis Data.....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
A. Analisis Deskriptif Responden.....	68
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	73
C. Analisis Kuantitatif Responden.....	77
D. Hasil Pengujian Hipotesis .....	89
E. Pembahasan.....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>