

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
1. <i>Customer Loyalty</i>	7
2. <i>Hedonic Shopping Motivation</i>	11
3. <i>E-Service Quality</i>	14
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Hubungan Antar Variabel.....	19
D. Kerangka Konseptual	21

E. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Rancangan Penelitian	23
B. Objek Penelitian	23
C. Populasi	24
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	24
E. Klasifikasi Variabel	25
F. Definisi Operasional Variabel	26
G. Jenis dan Sumber Data	30
H. Prosedur Pengambilan Data.....	30
I. Uji Instrumen.....	31
J. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Analisis Deskriptif.....	42
B. Analisis Kuantitatif.....	50
C. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68